



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA
INGENIERIA MECANICA**

**TRABAJO MONOGRÁFICO PARA OPTAR AL TITULO DE:
INGENIERO MECANICO**

TITULO

Propuesta de calidad haciendo uso de la metodología de planes hacer, verificar y actuar PHVA en el canal de distribución de pre venta para la corporación DINANT en el municipio de Managua.

AUTOR:

**Altamirano, Nency Carolina
Jara Vilchez, Flor de Liz**

TUTOR

Aguilera López, Roberto José

Managua, 2012

ÍNDICE

Introducción	1
Justificación	3
Resumen	6
Objetivos	7
Análisis y presentación de resultados	8
CAPITULO I: Diagnostico actual en el canal de distribución del área de pre-venta.	9
1.1 Situación actual del área de pre-venta	9
1.1.2 Estructura organizacional actual	11
1.1.3 Generalidades del área de Pre-venta	12
1.2 Descripción por departamentos con los que trabaja conjuntamente el área de Pre-Venta	13
1.2.1 Ambiente externo	16
1.2.2 Ambiente interno	20
1.3 Clima laboral en el área de Pre-Venta	23
1.3.1 Organigrama actual del área de Pre-Venta	23
1.4 Organización actual en el canal de distribución	25
1.5 Ambiente laboral en el área de Pre-Venta	25
1.6 Análisis del área de pre-venta	27
1.7 Diagrama causa y efecto	27
1.8 Diagrama causa y efecto del área de Pre-venta	28
1.8.1 Factores que inciden en la problemática del canal de distribución	29
1.9 Cursograma analítico de los procesos que se llevan a cabo en el canal de distribución de la empresa Dinant	32

Capítulo II: Propuesta de calidad haciendo uso de la Metodología del Hacer, Planear, Verificar y Actuar (PHVA) en el canal de distribución de Pre-venta para la corporación Dinant en el municipio de Managua. 34

2.1 Los 8 pasos a seguir para la metodología del PHVA	34
2.2 Propuesta para la misión y visión del área de Pre-venta	34
2.3 Estudios de los procesos de distribución de productos del área de Pre-venta	35
2.3.1 Proceso de oferta de producto	35
2.3.1.1 Procedimiento de oferta de producto	36
2.3.1.2 Procedimiento de levantamiento de pedidos propuesto	36
2.3.1.3 Procedimiento de revisión de pedido	36
2.3.1.4 Procedimiento de crédito	37
2.3.1.5 Procedimiento de autorización	37
2.3.1.6 Procedimiento de bodega propuesto	37
2.3.1.7 Procedimiento para camiones	38
2.3.1.8 Procedimiento de liquidación	38
2.3.2 Pedidos hecho en la corporación Dinant	39
2.3.2.1 Procedimiento para el tipo de cliente	39
2.3.2.2 Procedimiento para levantamiento de pedido	39
2.3.2.3 Procedimiento de autorización de pedido	40
2.3.2.4 Procedimiento de facturación	40
2.3.2.5 Procedimiento para caja	40
2.3.2.6 Procedimiento para bodega propuesto	40
2.3.2.7 Procedimiento para retiro de producto	41
2.4 Descripción planes de mejora en la calidad de los procesos	41
2.5 Medios de control de procesos en el canal de distribución	43

2.6 Descripción del plan de control en el canal de distribución del área de Pre-venta	54
2.7 Medios de control de personal en el canal de distribución del área de Pre-venta	54
2.8 Proceso de oferta del Producto	68
2.8.1 Pedidos hechos en la corporación Dinant	76
Conclusiones	83
Recomendaciones	85
Bibliografía	86
Anexos	

Dedicatoria

Este trabajo de tesis de grado está dedicado primeramente a dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. A mi hermana por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este documento.

A nuestros docentes, por brindarnos su guía y sabiduría en el desarrollo de este trabajo.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios todo poderoso por habernos permitido llegar hasta aquí, ya que sin él nada de esto hubiera sido posible. Te damos inmensamente gracias por la fortaleza y la determinación que nos has dado para culminar esta gran etapa para nosotras y el podernos brindar toda la fe que depositamos en nuestras habilidades para finalizar este tan importante trabajo.

Esta tesis representa el gran esfuerzo y la confianza que nuestros maestros, tutor y todas las personas involucradas en nuestra enseñanza académica, depositaron en nosotras a lo largo de estos años y le estamos inmensamente agradecidas por todos los conocimientos brindados, el tiempo, la paciencia y dedicación.

Queremos agradecer de manera especial a nuestro tutor el Ing. Roberto Aguilera López que durante todo este tiempo nos guio reviso y corrigió hasta la culminación de esta tesis, le agradecemos su gran aporte. De la misma manera queremos hacer mención de agradecimiento al personal de la corporación Dinant que nos facilitó información y nos ayudó en todo lo que les fue posible.

Y finalmente pero no menos importante agradezco a mi compañera y amiga por elegirme en una de las tareas más importante de nuestra vida adulta, gracias por ayudarme y apoyarme en todas las decisiones necesarias que hicieron posible que finalizáramos esta tesis.

Nency Carolina Altamirano.

Flor de Liz Jara Vilchez.

INTRODUCCION

La corporación Dinant fue fundada en el año de 1957 en Honduras y en un corto tiempo logro extenderse en toda Centro América. La empresa empezó a laborar en Nicaragua desde hace 6 años, en un contexto de privatización de servicio brindado de distribución de alimentos. La compañía ofrece sus servicios a todo el país pero sus sedes están ubicadas en Managua, Sebaco y Nandaime.

La empresa cuenta con un sólido prestigio tanto local como internacional y con una gran solidez financiera que le ha permitido operar con normalidad en todas las diferentes circunstancias adversas que ha tenido que enfrentar la Industria Nicaragüense.

Los principales productos alimenticios que se distribuyen por la empresa son pastas, sofritos, salsas, sopas, consumes, spaguetti, comidas, snacks, grasas y aceites que son distribuidos a supermercados y ventas en general.

El presente estudio el cual empezamos a realizarlo desde inicios del 2011 tiene como propósito hacer mejoras en los procesos del área de pre-venta para contribuir a elevar el desempeño de la corporación tanto en la competitividad de la empresa como la eficiencia y así brindar un mejor servicio.

Se tomó el canal de distribución del área pre-venta como estudio ya que es aquí donde no sea podido llevar un control del cumplimiento en los procedimientos para los procesos de la distribución de productos de la Corporación Dinant según la alta gerencia de la empresa.

Uno de los objetivos fundamentales que se pretende es brindar con la propuesta de este trabajo una alternativa al problema del control de la calidad del área de Pre-venta, específicamente en el incumplimiento de los procedimientos en la entrega de pedidos en el canal de distribución.

La propuesta se hizo en base a la implementación de la metodología del Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y se desarrollará mediante el análisis de los procedimientos que se llevan a cabo para distribuir los productos que se comercializan a través del canal de distribución del área de Pre-Venta y como mejorarlos, de esta manera la disminución en las devoluciones de pedidos tanto en los procesos de oferta del producto como en los hechos en la corporación Dinant.

JUSTIFICACION

Con el presente trabajo se espera brindar una propuesta para mejorar la calidad en el control de los procesos en el canal de distribución del área de Pre-Venta. El cual puede ejecutarse en un período (de seis meses o por temporadas) en el cual la administración del área de Pre-Venta de la corporación Dinant considere oportuno implementar.

Con la propuesta se espera mejorar el funcionamiento del canal de distribución de pre-ventas, en todas las actividades que se realicen en este proceso, ya que la solución a la problemática sería contar con un sistema de control de documentos en el que se refleje registros físicos o una base de datos de lo que se hace en esta área. Con la propuesta se pretende disminuir o erradicar las devoluciones que de manera regular se da en el canal de distribución.

Se espera que con esta propuesta la administración del área tenga un control más eficiente, tanto de sus procesos como de su personal del canal de distribución de pre-ventas.

La importancia de la propuesta haciendo uso del ciclo PHVA está en disminuir o radicar la recurrencia de la problemática del área de Pre-Venta usando todas las herramientas que este nos proporciona como son la planeación, las acciones a tomar, la verificación y como implementar las estrategias que se usaran, enfocándose en la importancia que tiene el control de los procesos del canal de distribución.

La propuesta que queremos brindar para el área de Pre-Venta se adecua más a la problemática que se presenta en el canal de distribución ya que debido al tiempo en que se va a llevar a cabo la empresa podrá decidir a qué plazo (corto o largo) lo pondrá en marcha y de igual manera se podrá visualizar claramente sus deficiencias y darles una solución rápida.

Los beneficios que traería la puesta en marcha de la propuesta para el área de Pre-Venta y para la corporación Dinant sería la expansión de nuevas rutas de distribución de los productos que comercializa la corporación, es decir que se abarquen nuevos sectores de la capital, ofrecer los productos a otros barrios. El otro beneficio serian el ahorro de recursos materiales, entre estos podemos mencionar el gasto de combustible y papelería. En los humanos, sería el que varios vendedores no ofrezcan el producto en un mismo lugar.

Se espera que con la Propuesta de Calidad que se elabora se logre asegurar las actividades planificadas conforme al presupuesto establecido en dicha área y así mantener un nivel organizativo en el que se utilice al máximo los recursos con los que se cuentan.

La problemática que se quiere revolver es el manejo y obtención de la información necesaria y especifica de los pedidos de productos que solicitan los clientes del canal de distribución de manera que permita controlar los procedimientos que se llevan a cabo en la comercialización de estos y evitar las devoluciones que tiene el área de Pre-venta.

La falta de revisión detallada que ejercen los supervisores en las hojas de los formatos de pedidos de los clientes provocan que hayan grandes volúmenes en las devoluciones y esto no se resuelve de manera inmediata. Los imprevistos que se generan son las devoluciones y el mal manejo de los recursos de la empresa, que se debe a que no hay una organización y control de cumplimientos de los formatos de pedidos entre distribuidores y supervisores que generan perdidas para la empresa como gastos de transporte, empaque y papelería.

Se podría decir que la problemática que se está dando en el área de Pre-venta se debe a la falta de interés en la implementación en planes de mejora por parte la administración del área, ya que al hablar con la gerencia se nos dio a conocer que este problema no es una prioridad y por el momento no se tiene la intención de darle

solución al problema que se ha generado, esto también implica que no se le está dando la suficiente atención que se requiere a la distribución de sus productos.

Algunos de los gastos innecesarios a los cuales tiene que incurrir la empresa son los repetidos acarreos en camiones del producto para su comercialización, el doble uso de papelería y de recursos humanos. Esto detiene el avance de la empresa y también impide que los lugares de distribución se extiendan y no se cumpla las metas de abastecimiento que tiene el área de Pre-venta.

Las causas que han generado las deficiencias en la distribución no se le han podido dar solución, ya que no se ha aceptado ninguna propuesta hasta el momento por la alta gerencia de la corporación Dinant para eliminar los problemas del área de Pre-venta. Esto ha generado atrasos en las distribuciones programadas y establecidas para el año o las temporadas de los productos con las que trabaja la Corporación Dinant.

De continuar el control inadecuado de los productos que se distribuyen se verán seriamente afectadas las ventas del canal de distribución y las metas propuestas por el área de Pre-venta para los periodos establecidos por la Corporación Dinant.

RESUMEN

La presente tesis consiste en dar una solución al problema de las devoluciones de los productos que se distribuyen en el canal a través de formatos de control de la información que se necesitan tanto de los clientes como de la salida de los pedidos.

El objetivo general es elaborar una propuesta de calidad en el canal de distribución de pre- venta para la corporación Dinant haciendo uso de la metodología del Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) en el municipio de Managua.

La tesis consta de dos capítulos en el primero abarcamos el diagnostico del área de preventa y en el segundo capítulo le hacemos la propuesta de calidad para la corporación Dinant en el municipio de Managua.

Las herramientas teóricas utilizadas son organigramas, cursogramas y diagrama de causas y efectos para la elaboración de nuevos formatos de control de la información que se recoge de clientes. Entre tanto con el uso de la metodología del PHVA que implementamos se posibilitó la identificación y corrección de errores que se cometen en el canal de distribución a través de la ejecución de planes.

OBJETIVOS

❖ Objetivo General:

Elaborar una propuesta de calidad en el canal de distribución de pre- venta para la corporación Dinant haciendo uso de la metodología del Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) en el municipio de Managua.

❖ Objetivo Especifico:

- Realizar un diagnostico de los procesos que se llevan a cabo en el canal de distribución de pre-venta.
- A través de la metodología del PHVA se propondrán nuevos formatos para tener un mejor control de la información del área de Pre-venta.

ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS.

CAPITULO I:

DIAGNÓSTICO ACTUAL EN EL CANAL DE DISTRIBUCION DEL AREA DE PRE-VENTA.

1.1 Situación actual del área de pre-venta

Generalidades de la empresa

La corporación Dinant se estableció en nuestro país a finales de agosto del año 2004 e inicia sus operaciones en Septiembre del mismo año. Como distribuidora de alimentos empieza funcionar el 19 de abril del 2005.

En el municipio de Managua se estableció como la sede central de Dinant de Nicaragua pero existen otras sucursales de la corporación ubicadas en Sebaco, Juigalpa y Chinandega hasta el momento.

Actualmente Corporación Dinant es una empresa privada que esta ubicada en carretera norte del puente desnivel 600 metros al norte, tiene seis años de laborar en Nicaragua y desde hace cuatro años está establecida el área de Pre-venta que es la que se dedica a la distribución de productos alimenticios.

Los productos que comercializa la empresa son pastas, sofritos, salsas, sopas, consumes, spaguetti, comidas, snacks, grasas y aceites que son distribuidos a través del canal de distribución del área de Pre-venta a pequeños supermercados, pulperías y ventas en general **(ver anexo 1)**.

En la empresa Dinant el área de pre-ventas es relativamente nueva, ya que hasta este momento se está asumiendo de manera más compleja. En los pocos años que lleva trabajando ha crecido significativamente, lo que ha requerido que esta área funcione de manera más independiente no como en el pasado que se trabajaba asociada con otros departamentos como el de ventas al mayoreo.

El canal de distribución nace en lo que es el área de Pre-Venta, pero desde hace aproximadamente tres años se han venido presentando problemas porque los niveles de ventas seguían siendo los mismos, más sin embargo las devoluciones de producto empezaban aumentar, durante el cambio de varias de las administraciones encargadas del área de Pre-venta.

Una de las fuentes de los problemas que han surgido en el canal de distribución es la manera empírica que se trabaja con la distribución del producto, pues hasta el momento carecen de técnicas adecuadas de control de los productos que salen para ser distribuidos.

El personal que labora en el área no está totalmente capacitado en atención al cliente así como en ofrecer los nuevos productos a la hora de atraer un cliente nuevo, también hay mucha resistencia para la implementación de nuevos métodos y procedimientos para el control de la calidad para el área de Pre-venta por parte de la dirección superior de la Corporación.

Las devoluciones representan un gasto innecesario en los recursos al canal de distribución a la hora de comercialización de sus productos

Para disminuir las devoluciones en Pre-venta es necesario implementar nuevos planes de mejora, se nos menciona que en años anteriores ya sea habían implementado 2 planes de mejoras para el área pero no se le dio un seguimiento adecuado y la nueva administración no cuenta con los anteriores planes para tener una base de lo que se trabajo y si se pueden mejorar.

Desde que el área de pre-venta trabaja de manera independiente de la administración, se han realizado trabajos para la mejora de la Calidad en la distribución de sus productos pero todos han sido fallidos puesto que no cuentan con un método o procedimiento de control en el canal que permita un verdadero control en el cumplimiento de los formatos establecidos para la distribución de productos.

Los formatos implementados en Pre-venta no son lo suficientemente eficientes para llevar un control en la distribución de los productos, no poseen los requerimientos necesarios para esta área, así que no cuentan con una base de sustento que deje plasmados los registros necesarios que necesita el canal para darle mejoras continuas al servicio que brindan.

La visión y misión actual de la corporación Dinant son las siguientes:

Misión

Producir más, con calidad y eficiencia para generar bienestar social y rentabilidad económica, procurando a la vez, mejorar nuestro medio ambiente.

Visión

Ser una compañía líder de clase mundial.

Como se mencionaba anteriormente esta es la misión y visión de Dinant y tiene como base el mejoramiento y desarrollo de la empresa de manera generalizada. Con nuestro estudio se le brindara al área de Pre-venta una misión y visión propia.

1.1.2 Estructura organizacional actual.

Organigrama General de la Empresa

El organigrama de la empresa está compuesto como en la mayoría de las empresas por una alta gerencia, por varios y distintos departamentos, uno administrativo y financiero, de recursos humanos, de ventas y de mercadeo. Que se encargan del manejo de la corporación Dinant (ver anexo 2: Organigrama general de la Corporación Dinant).

En el departamento de Ventas se encuentra en el área de ventas que es la de nuestro interés y objeto de estudio para el presente trabajo, tiene dos divisiones,

Ventas al Mayoreo y Pre-venta que es la encargada del canal de distribución para la corporación Dinant.

1.1.3 Generalidades del área de pre-venta.

El área de Pre-Venta existe desde hace un poco más de tres años, han tenido cambios constantes durante todo este tiempo según se nos informo por la gerente actual. Se asumió formalmente como el área destinada para el canal de distribución desde hace un poco más de 2 año.

Esta área se creó para distribuir la línea de alimentos de la corporación Dinant, en ella se distribuye y comercializa en especial los abarrotes que ofrece la empresa. El área es la encargada de dirigir el canal de distribución el que a su vez es el que facilita en mayor medida la disponibilidad de distribuir los productos, en el momento, lugar y la forma que los clientes quieran adquirirlos.

El área esta constituida por un personal de 34 empleados en total que va desde el gerente y su personal para la administración del área, hasta los supervisores y encargados de bodega que trabaja en conjunto con los vendedores que distribuyen el producto.

El área se divide en dos partes: bodegas, donde se almacena y se retira el producto para distribuirlo y las oficinas de trabajo para el personal administrativo del área de Pre-Venta. Este último ocupa menor espacio que el anterior y esta segmentado según el trabajo que ejerce el personal (gerencial, administrativo, crédito y analistas).

La parte de bodega es bastante amplia debido a la gran gama y cantidad de productos que se distribuyen. Esta se utiliza única y solamente para mantener, almacenar y guardar los productos que vayan a ser comercializados. Estos productos solo pueden salir y entrar con la debida autorización de los encargados de este sector.

1.2 Descripción por departamentos con los que trabaja conjuntamente el área de Pre-Venta.

La descripción que se hace de cada uno de los departamentos es para mostrar la relación que cada uno tiene con el área de Pre-venta, tanto en logística, en el aspecto legal así como también en el aspecto financiero.

Asesoría legal y jurídica

Existe solo una persona que se encarga del aspecto legal en toda la empresa. La persona encargada brinda servicios de asesoría jurídica en la interpretación de los instrumentos normativos que rigen a la institución; en asuntos administrativos, presupuestarios y de personal relacionados con los reglamentos, contratos y acuerdos, en la aplicación de la legislación nacional en materias referentes a tributación, relaciones laborales.

Este es el encargado de la elaboración y redacción de contratos que se hacen para los clientes que solicitan pedidos grandes de los productos que se distribuyen en el canal de distribución del área, así como también es el encargado de explicar los parámetros legales, políticas y restricciones a los cuales se ajusta la empresa para el pago y entrega de los productos que se quieran adquirir del área de Pre-Venta.

También ser el mediador entre los clientes y proveedores de la empresa al haber algún desacuerdo o incumplimiento en algunas de las cláusulas del contrato que se dejaron establecidas.

Encargados de redes y tecnología

Este departamento se encarga de las comunicaciones, redes y de la tecnología que hay en la empresa. También del intercambio de información entre cada área, en nuestro caso específicamente del área de Pre-venta con los demás departamento. Y de la seguridad de las redes de datos, que estén en perfecto estado, así como de dar

mantenimiento preventivo al respaldo informático para diagnosticar los problemas de software como hardware que pueda surgir en un futuro. Así como también brindar soporte y apoyo las necesidades técnicas de los usuarios finales.

Los encargados de redes y tecnologías se encargan del mantenimiento de los programas que se utilicen en el área de Pre-Venta tanto los administrativos como los analíticos. Además de brindar la seguridad a usuarios y administradores de los equipos que se utilizan en el área, para proteger los datos e información tanto de Pre-Venta como de la empresa. Así como también de la correcta utilización de códigos de acceso en el traslado de un lugar a otro de personal autorizado en las instalaciones del área de Pre-Venta.

Departamento administrativo y financiero

Este departamento es el encargado de garantizar la organización de conferencias, talleres de trabajo, desarrollo y el mantenimiento de los sistemas de información, así como también de la administración técnica y económica relacionada con los objetivos de la empresa. Así como también de los desplazamientos de los agentes de la Sede, como del personal interno y externo que trabaja en las instalaciones de la empresa.

El departamento se encargar de la administración de presupuestos para las diferentes áreas que en nuestro caso es el área de Pre-venta, es decir para la publicación, promoción y venta de material relacionados con los objetivos de la empresa. Aquí se maneja el centro de la documentación de la empresa.

Departamento de recursos humanos

Se encarga de reclutar al personal que va a laborar en la institución, con estándares básicos de educación académica de nivel bajo así como también de nivel profesional que la empresa requiere. Por eso hay manuales de vendedores, supervisores y de planes para llevar un mejor control del personal.

El departamento de recursos humanos trabaja en base a tres funciones principales:

1. Selección de personal.
2. Análisis de Personal (seguimiento y evaluación).
3. Políticas de desarrollo profesional (Incentivación, capacitación).

Estas se necesitan para la ubicación del personal en los distintos departamentos que tiene la empresa Dinant, así como también para evaluar el desempeño que ejerce cada uno de los trabajadores de las distintas áreas. Este mismo departamento es el encargado de verificar el cumplimiento de los reglamentos que exige la empresa y sus normativas de trabajo.

Departamento de ventas

Es el encargado de las ventas al mayoreo (distribuidoras, supermercados) y Pre - Ventas (pulperías, misceláneas y comisariatos) en distintos puntos del país, las ventas se regulan por la gerencia general que regula las políticas de la institución.

La función del departamento de ventas es planear, ejecutar y controlar las actividades en este campo. El área de Pre-venta debe de acoplarse en el desarrollo de los planes de venta, ya que pueden ocurrir muchos imprevistos, y se le debe de informar a este departamento y darle el seguimiento para no afectar las siguientes actividades:

1. Finanzas
2. Contabilidad
3. Operaciones
4. Ventas

La función de ventas está encabezada por un Gerente del departamento, el cual tiene como responsabilidad primaria dirigir la fuerza de ventas y en algunas casos también realizar algunas ventas de la empresa.

Departamento de mercadeo

El departamento de mercadeo está encargado de la publicidad y de cómo se van a llevar a cabo las ventas de ese departamento tanto para las ventas al mayoreo como de Pre-Venta, los cuales requieren publicistas, creativos, diseñadores gráficos y asesores de ventas como es lógico. Estos mismo se encargan del Marketing el cual debe tener amplia experiencia en mercadeo y que conozca muy bien la empresa por que es quien tiene la habilidad y la capacidad para tomar las decisiones más rápidamente, evaluar los proyectos, hacer presupuestos, presentar informes entre otras cosas.

1.2.1 Ambiente externo.

Entorno económico

En el canal de distribución como muchas áreas de empresas en el país han tenido que incidir en nuevas estrategias para afrontar la crisis económica del país, para eso se tomaron medidas que aminoren el efecto negativo que pueda recurrir en el crecimiento y desarrollo de su empresa.

El crecimiento económico en la empresa Dinant ha sido significativo; en pocas palabras se dice que es justamente el necesario para mantener a flote su economía. Pero para empresas como la corporación Dinant realmente ha sido un reto mantener las metas de ventas y la incorporación de sus productos en el mercado. Ya que primero tuvieron que establecer la sostenibilidad de la empresa en nuestro país, debido a que la distribución de sus productos depende de las exportaciones ya que casi todos los productos que ofrecen vienen directamente desde Honduras.

El verdadero reto que tienen que superar el área de Pre-venta es sobrepasar el 22% de las ganancias reflejadas en los volúmenes de ventas en el canal de distribución que se haya proyectado en estos años, que es un porcentaje el cual mantienen la mayoría de las empresas que distribuyen alimentos de manera sostenida durante los últimos 2 años según las proyecciones arrojadas por el FUNIDES (fundación nicaragüense para el desarrollo económico y social) en el diario La Prensa en junio del 2010.

Para mantener la sostenibilidad del área de Pre-Venta, la empresa Dinant evalúa las actividades programadas de cada una de las divisiones para mantener un horizonte estratégico que vea más allá de los intereses económicos inmediatos. Ya que no sería fácil generarlos por que en nuestro país hay marcas que están bien posicionadas y arraigadas desde hace mucho tiempo.

Otro factor que influye alrededor de la empresa es que los costos de la distribución de los productos aumenta aunque de manera leve año con año podrían convertirse en un problema para el consumo de los productos que distribuye el canal de distribución de Pre-venta, hasta hace poco en el país se ha regulado mediante al llamado "clima de negocios" que consiste en un compromiso de políticas equilibradas de reformas socioeconómicas que regulan tanto a nivel macroeconómico como microeconómico según el COSEP. Esto mantiene percepciones favorables para las empresas y disminuye la incertidumbre de futuras ganancias. Pero esto no hace que las ganancias aumenten con respecto a las metas propuestas por la empresa.

Entorno político

El ambiente político en nuestro país desde hace mucho no presenta el mejor de los panoramas para las empresas privadas ya que ahora más que nunca son mayores los riegos en las inversiones debido a las incertidumbres que existe en la regulación en las leyes del comercio. La dependencia que se tiene sobre el poder judicial que

impone costos administrativos, tanto para las empresas, como para el estado, causan comportamientos evasivos que pueden resultar en mayor informalidad.

Debido a esta situación el decremento de la inversión por parte de la empresa privada fue de un 17% el año pasado, se espera que para este año sea por lo menos de un 12% que el año anterior según dio a conocer FUNIDES en el diario La Prensa en junio del 2010, esto no representa buenas noticias para la empresa Dinant ya que tendrá que mantener un equilibrio constante entre el desarrollo empresarial que espera lograr y los que pueda lograr el área de Pre-Venta con el canal de distribución.

Aunque hablando de manera general la situación política casi no afecta o no ha afectado de manera directa la distribución de los productos del canal de Pre-Venta en los últimos años, ha sido poca la incidencia que ha tenido en el canal de distribución del área.

Por medio de entrevista hacia la gerencia de Pre-venta, sabemos que no habido ningún cambio en las regulaciones políticas para empresas trasnacionales como lo es la Corporación Dinant, ya que por eso cuentan con un asesor jurídico que les mantiene informado acerca de cambios en este aspecto y si estos podrían afectar a la empresa.

Entorno cultural y social

Como muchas empresas del país la Corporación Dinant se ha desempeñado en nuestra sociedad comercializando productos alimenticios y por ende para adecuarse a gustos y preferencias de sus clientes se han hecho algunas variaciones en los procesos de elaboración de los productos que se distribuyen a través del canal de distribución, y que estos se adecuen a los requerimientos de sus clientes.

Los aspectos que se tomaron en cuenta para este entorno de la empresa resaltan la responsabilidad que tiene la empresa de brindar un servicio de calidad en la

distribución de productos alimenticios y para poder brindarlo se necesita de un personal que sea capaz de cumplir con esos aspectos. Se podría decir que por esta razón no hay mucha flexibilidad por parte de la empresa con respecto a las normas y políticas por la cual están regidos.

En lo que respecta al área de Pre-Venta, las personas que se desempeñan en los puestos de trabajo deben de tener un nivel académico básico de secundaria y profesional, es decir deben poseer valores éticos y morales, así como también un nivel académico básico de secundaria y nivel profesional, contar con experiencia en el campo en que trabajan y con los requisitos necesarios para hacerlos.

En esta misma área se toman muy en cuenta los valores de los trabajadores ya que es muy importante que se sientan integrados y parte de la empresa, antes de cada contratación se debe llenar ciertos requerimientos de buena conducta tanto por sus antiguos jefes como por las personas que lo rodean. Puesto que en la empresa solo se esperan altas expectativas de sus empleados.

Proveedores y competidores

- **Proveedores**

Nicaragua como otros países centroamericanos es uno de los máximos proveedores de alimentos para los productos que se elaboran y se distribuyen por la corporación Dinant. El área de Pre-Venta es la que se encarga de recibir estos productos y de su comercialización, es decir es el encargado final de que estos productos lleguen a los puntos de ventas del municipio de Managua.

Nuestro país es proveedor directo de alimentos como el plátano, yuca, maíz y papas para la elaboración de productos de la línea de Snacks y aceites.

Estos productos son procesados en nuestro país para después ser enviados a Honduras donde son preparados y regresan a nuestro país ya debidamente empaquetado y clasificado como producto final.

El departamento de Ventas es el encargado de su comercialización, ya sea a través de ventas al mayoreo o a través del canal de distribución que es el que maneja el área de Pre-Ventas.

- **Competencia**

La competencia del área de Pre-venta en la distribución de sus productos es la marca Unilever, ya que está bien posicionada debido a que es la marca con más antigüedad en nuestro país y es reconocida por que desde hace décadas se comercializa. En el canal de distribución comenzó a introducirse con productos similares y precios que están al mismo nivel. La competitividad de los productos del canal de distribución es bastante alta, pero todavía no llega a los niveles deseados por el área y esto afecta a las metas presupuestas de Pre-venta.

Así como también mejorar el mismo servicio en la distribución de productos que la competencia ya tiene, el objetivo es estar un paso adelante, es decir que el servicio sea más eficiente, ágil, efectivo y claro esta que genere menos gastos.

1.2.2 Ambiente interno

Entorno legal

Uno de los factores que favorece al área de Pre-venta en el aspecto legal es la constante actualización en las leyes gubernamentales para sus estrategias administrativas y que se ven reflejadas en los contratos para los distintos tipos de clientes y pedidos.

El área cuenta con asesores legales y jurídicos que respaldan el bueno manejo y funcionamiento de las leyes de comercio apoyándose según lo establecido por la

cámara de comercio de nuestro país en lo que respecta a la comercialización y distribución de productos alimenticios.

En lo que respecta al aspecto legal en la compra de los productos que se distribuyen, la Gerencia General cuenta con dos asesores legales para las compras mayoristas y las compras minoristas. Estos se encargan de la formulación y obtención de contratos de compras y ventas, de la misma manera se establecen los contratos para el personal y los empleados.

Los asesores se encargan de dar a conocer la regulación a la empresa sobre sueldos y salarios que establece la ley. Y también de arreglar los inconvenientes por la vía legal de desacuerdo e inconvenientes que puedan existir en la compra o adquisición de los productos que distribuye el canal.

Departamento de administración y finanzas

La parte financiera de la empresa esta dirigida de manera general es decir que abarca las finanzas del área de pre-venta, este departamento se ocupa del presupuesto designado para esta área, así como también de la designación de pagos y la administración de ingresos que tenga por medio del canal de distribución.

El presupuesto que tiene el área es alrededor de los tres millones de córdobas por temporada, y en ellos están incluidos gastos, como las necesidades básicas de toda instalación (agua, energía, limpieza), también los que se incurren en papelerías y materiales de oficina, así como en la designación de pagos en propagandas, anuncios, comerciales, etc.

En el departamento de finanzas se manejan los planes de inversión, así como estar pendiente del buen uso de los recursos con que se cuentan para la distribución de los productos. Este departamento tiene como sus principales indicadores del área de Pre-venta la rentabilidad y su liquidez.

Las inversiones del área de pre-venta se dan en su mayoría de dos maneras: una de ellas es inversiones en maquinarias y equipos; la otra inversión es en la capacitación de personal, estas suelen ser de largo plazo dada la poca liquidez que presenta. Otra de las inversiones con las que cuenta la empresa son las de carteras que son conocidas como las acciones de una empresa.

Departamento de mercadeo

El departamento de mercadeo trabaja de manera generalizada para toda la empresa, incluyendo el área de pre-venta, también se encarga de dirigir la publicidad que tienen más incidencia en el mercado (comerciales, mantas publicitarias, anuncios en periódicos y revistas) para su posicionamiento ya que dependiendo de ellos es que se actúa o se toman medidas.

Así como también de la distribución de los productos, con esto nos referimos a las áreas o zonas de la región en donde están asentados.

En este departamento se define como se dará a conocer el producto y todo lo que conlleve a su comercialización así como también se fijan los objetivos que se quieren alcanzar ya sea con un producto nuevo o ya establecido.

En el caso del canal de distribución del área de pre-venta el Marketing gira entorno de la demostración de sus productos e integración, mantenerse al tanto y bien informado de la competencia, modificaciones en los productos que se distribuyan por zonas.

Otras de las tareas que se ejercen en este departamento es la investigación de productos potenciales y como se están moviendo los ya posicionados en el mercado. Así como también averiguar qué es lo que los clientes quieren ya sean en la distribución del producto o en el servicio que la empresa presta.

En el canal de distribución se trabaja directamente con una persona encargada de Trade marketing ya que tiene que haber una estrecha relación entre los fabricantes y los consumidores. Además se necesita contar con el Trade marketing para impulsar y acelerar las venta mediante la coordinación y planificación de promociones que impulse la empresa.

1.3 Clima laboral en el área de Pre-Venta.

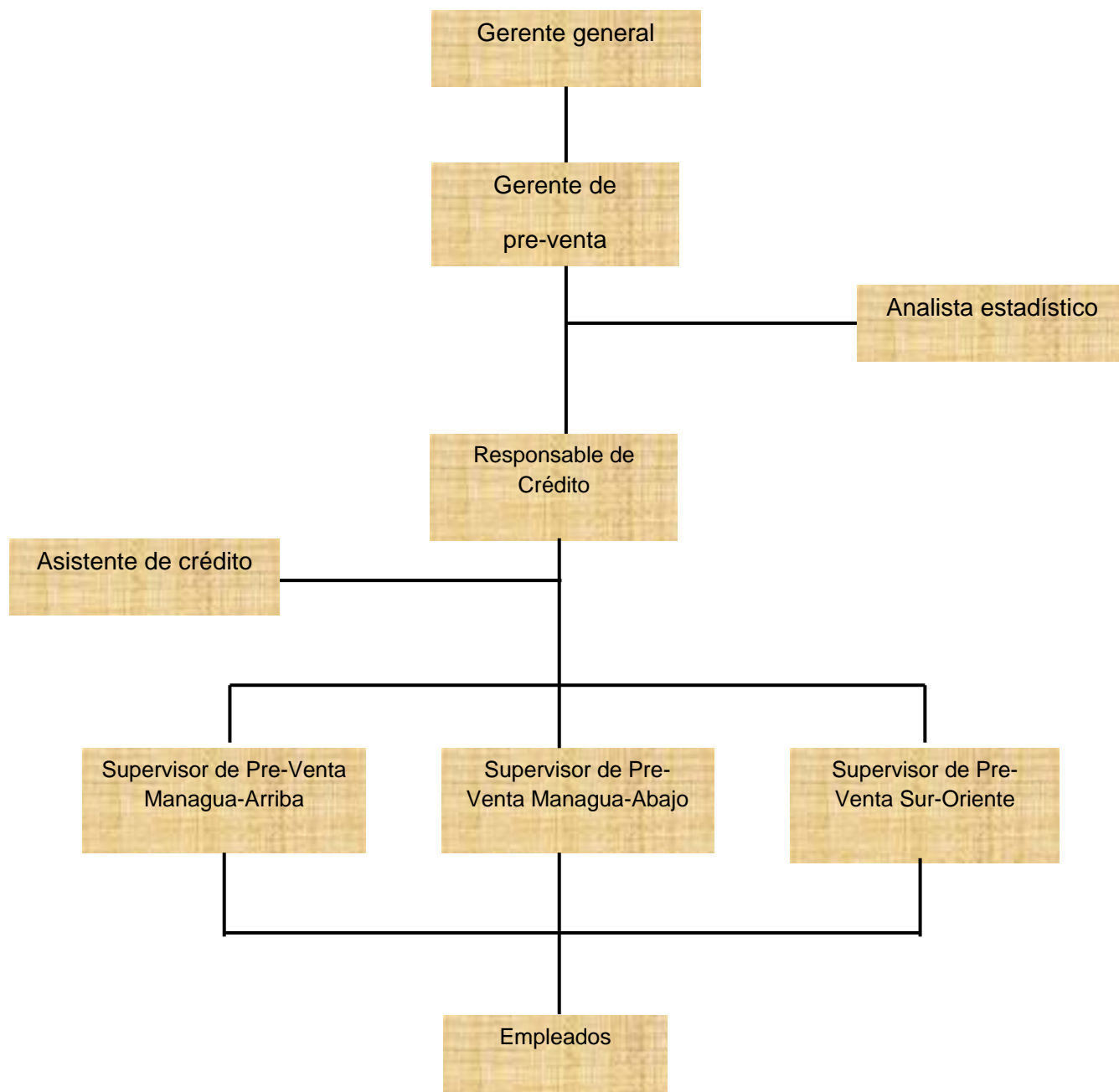
Según visto lo en el área de pre-venta cuenta con un buen clima laboral ya que a la empresa le importa mucho que su personal este altamente motivado en lo que están laborando, porque solo así ellos van a obtener una mejor percepción del trabajo que desempeñan ya que esto es lo trae mejores beneficios a la empresa.

El clima laboral es hoy en día un elemento indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los empleados con el objetivo de conseguir mejores resultados económicos.

1.3.1 Organigrama Actual del área de Pre-Venta

El organigrama que se presenta a continuación representa los niveles de importancia del personal que labora en el área de Pre-venta en la actualidad. Y también para quede reflejado de donde salió la información que se recolecto para el presente trabajo.

Figura Nº 1: Organigrama actual del área de pre-venta.



1.4 Organización actual en el canal de distribución.

El área de Pre-Venta a tenido muchos cambios en los últimos tres años, pero no ha habido ninguno desde la última administración, la organización se ha mantenido hasta ahora y no se planea realizar ningún cambio por el momento.

El canal se ha visto afectado por esta falta de cambios, no en la organización sino en los procesos que se llevan a cabo en la distribución de los productos, ya que han sido los mismos en la administración durante mucho tiempo.

El canal de distribución es dirigido por la gerente del área de Pre-Venta, que ha sido la encargada de su organización y ejecución. Trabaja en conjunto con un analista estadístico que es el encargado de monitorear que las ventas de los productos que se comercializan sigan el curso que se plantea en el canal de distribución. La gerente de Pre-ventas quien es el que toma las decisiones que respectan a todo el personal que labora en ella.

Los responsables de crédito, son los responsables de aprobación de pedidos y creación de códigos para clientes. Luego están los supervisores que se encargan de la revisión de la aprobación de crédito y a su vez supervisan tanto al personal de bodega así como también a los que distribuyen el producto. Y por último pero no menos importante están los empleados de bodega que entregan los productos según el pedido a los distribuidores y vendedores de la empresa que son los que distribuyen el producto para su comercialización a todo el municipio de Managua.

1.5 Ambiente laboral en el área de Pre-Venta

Se pudo observar que esta área ha venido trabajando con grandes deficiencias en la distribución de sus productos y no se le ha podido dar seguimiento ni control a las causas que las originaron.

El área cuenta con una comunicación fluida entre trabajadores y sus superiores, posee lugares de trabajos ergonómicos, ya que todos sus empleados tienen los materiales, equipos y recursos que se ajustan a sus necesidades para llevar a cabo bien su trabajo.

En lo que respecta a la presión física y laboral que ejerce el trabajo en los empleados hay variaciones según los cargos en los que se desempeñan cada uno, pero lo que si nos aseguraron es que pocas veces no han trabajado bajo algún tipo de presión, ya sea por el lanzamiento de algún nuevo producto o por qué no se hayan logrado de alguna manera lo propuesto por el área.

Calidad y servicio existente en el área de Pre-Venta

En el área de Pre-venta no se cuenta con un sistema o programa específico de control de la calidad en los procesos de distribución para los productos para el área de Pre-Venta. La calidad de los productos del canal de distribución se basa más que todo en la supervisión de estos ya que los empleados verifican asegurándose que los productos estén bien ordenados en cajas selladas, empaques herméticos y lleguen en buenas condiciones hasta los consumidores.

Debido al poco control en las salidas de los pedidos se ha generado un problema, que son las devoluciones de algunos pedidos; otro factor que influye es la falta de organización en las rutas de los camiones de entregas.

Otros factores que inciden en las devoluciones son la ineffectividad de la entrega en tiempo y hora o los pedidos incompletos, el incumplimiento de pedidos por direcciones erróneas y la falta de espacios de algunos negocios para exhibir el producto. Pero lo que preocupa a la gerencia es sin lugar a duda la devolución de los productos.

1.6 Análisis del área de pre-venta

Conforme a la información vista y recaudada en el canal de distribución a través de las entrevistas al personal y la información que nos brindo la gerencia de la empresa sobre una evaluación realizada en el área de Pre-venta del municipio de Managua, el cual se reflejo que hay una falta de control en lo que respecta a la revisión de documentación de clientes y pedidos.

Cabe mencionar que la información sobre esta problemática del área de pre-venta fue proporcionada por medio de entrevistas a la Gerente, pero a pesar de haber identificado el problema no se le dió seguimiento y al no hacerse nada al respecto, se puede observar que no ha traído buenos resultados a la distribución de productos que se ejerce en el canal esto ha obligado ha incurrir en gastos innecesarios a la empresa que podrían evitarse de llevar a cabo la implementación de la propuesta y ejercer de manera mas eficiente los procesos y actividades que se llevan a cabo aquí.

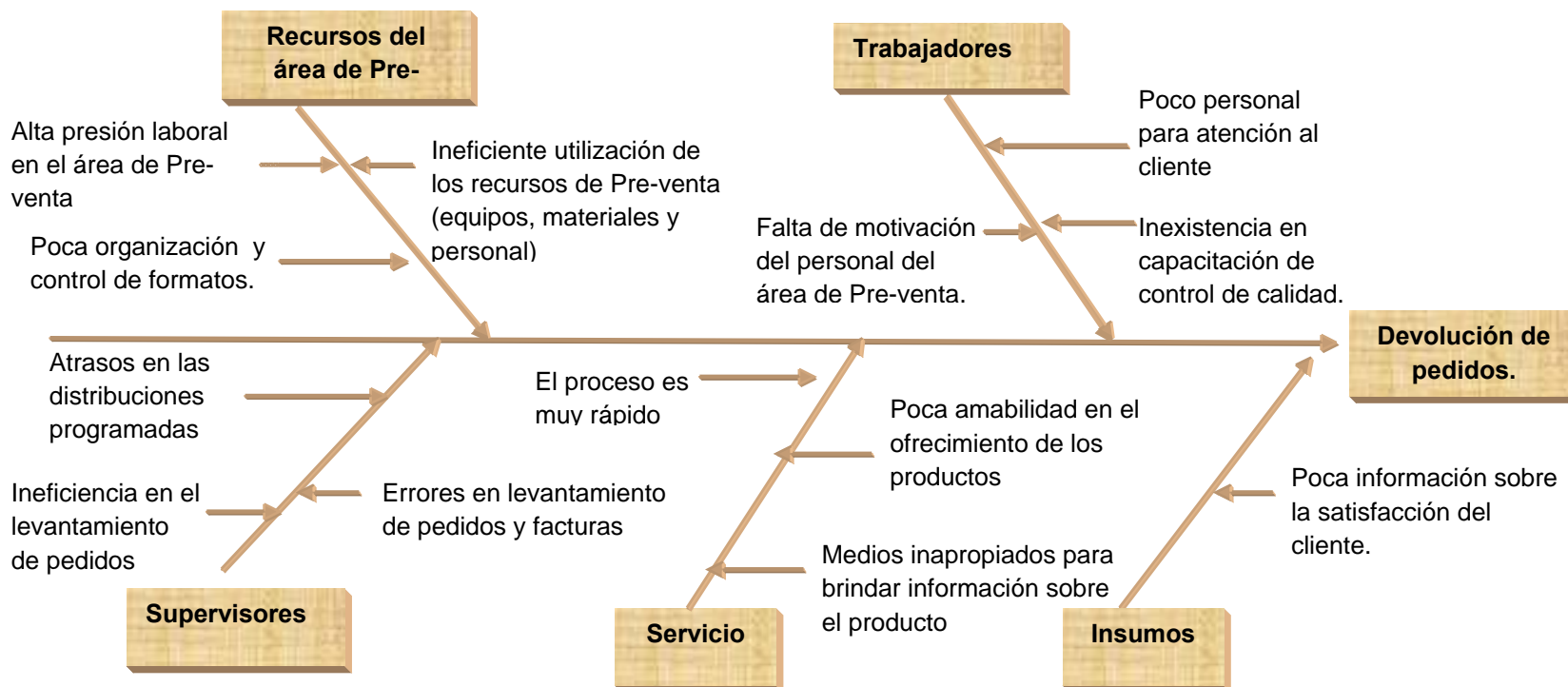
1.7 Diagrama Causa y Efecto.

Se utilizó este diagrama para facilitar la ubicación de las causas que están generando el problema y analizar el área de Pre-Venta en donde corresponde al canal de distribución de productos de la corporación Dinant.

Con el diagrama podemos tener una visualización más clara de las diferentes causas que inciden en el problema que tiene el área, y con la información que se obtenga, utilizarla en la elaboración de la propuesta que pueda dar solución al problema que se presenta en el canal de distribución.

1.8 Diagrama causa y efecto del área de pre-venta

Figura Nº 2: Problemas en el canal de distribución.



1.8.1 Causas que inciden en la problemática del canal de distribución.

Las cinco causas más importantes que inciden en la problemática del canal de distribución que es la devolución de pedidos son los siguientes conforme a la información obtenida en el diagrama de causa y efecto:

- **Recursos del área de Pre-venta**

Debido a la falta de control en la información en los levantamientos de pedidos se da la ineficiente utilización de los recursos de esta área es decir se hace un doble uso de la papelería y gastos en combustible de los camiones repartidores que distribuyen el producto en los diferentes barrios de la ciudad, el cual podría evitarse si se revisaran las rutas del día y se distribuyeran de manera ordenada a los encargados de camiones.

Esto nos lleva a tocar parte de este mismo problema que es la falta de control en los formatos para recaudar información de los pedidos ya que no mantienen una organización y no son controlados de manera eficaz por los supervisores del área de Pre-venta.

Debido a estas ineficiencias en el canal muchas veces no se pueden alcanzar las metas propuestas por el área y obliga a sus empleados a trabajar bajo mucha presión laboral y aunque consideramos que es un medio de aprendizaje para la mayoría de los trabajos el ejércela la mayoría del tiempo fatiga y desgasta a los trabajadores.

- **Trabajadores**

Se considera que es poco el personal que atiende a los clientes que llegan a la empresa, muchas veces se da que un cliente tiene que esperar por mucho tiempo a que el vendedor termine de atender a un cliente para atender al

siguiente y no debería de ocurrir puesto que son muchos los clientes que llegan a la empresa frecuentemente.

Pudimos observar de manera directa que existe falta de motivación en muchos de los trabajadores de esta área, al parecer no existen los suficientes incentivos que se necesitan para motivar a todo el personal. Se piensa que también se debe a la poca capacitación que reciben, ya que las capacitaciones se llevan a cabo muchas veces a largo plazo según nos informo la gerencia de Pre-ventas, esto podría ser una causa a considerar.

- **Supervisores**

Una de las causas que inciden en los atrasos en las distribuciones programadas era el que los supervisores no daban a tiempo los permisos de salidas de algunos de los pedidos ya que en ese momento realizaban alguna otra actividad.

Otra causa es que hasta el momento del despacho muchos de los supervisores se dan cuenta de errores humanos en el levantamiento de pedidos o en las facturas que les son entregadas, lo que nos muestra que existe una ineficiencia en la revisión de los formatos de la información de los pedidos.

- **Servicio**

El servicio desde hace muchos años no ha cambiado mucho y esto ha afectado la atención que los trabajadores tienen con los clientes y clientes potenciales, se observo que el servicio transcurre de manera muy rápido, ya que son los vendedores quienes levantan los pedidos y mantienen un tiempo estipulado para hacerlo.

La falta de amabilidad hacia el cliente es otro factor que se observa, asumimos que la falta de capacitación tiene incidencia en este comportamiento ya que al preguntarle al vendedor que tan seguido se le capacitaba en este aspecto, no supo decirnos con certeza cada cuanto lo hacían.

De la misma manera se noto que no brindan con los medios apropiados para brindar información en general del producto, es decir solo cuenta con una limitada propaganda de los productos que se ofrecen y entre ellos no se encuentran catálogos ni brochures.

- **Insumos**

En general en el canal de distribución no se ha recaudado ningún tipo de información acerca de la satisfacción en el servicio que brindan, no hay ninguna encuesta que se haya realizado a lo largo de estos años tanto por la gerencia del área ni por la de la alta gerencia de la empresa, así que no poseen ningún parámetro que les indique que tanta fidelidad puedan obtener de sus clientes.

Se les pregunto a supervisores el por qué no hay ningún buzón de sugerencias en la empresa y se nos dijo que la gerencia no ha dado autorización para ello. También se les pregunto a los vendedores si les han preguntado a los clientes acerca de la satisfacción del servicio que brindan y dijeron no recibir ninguna orientación para hacerlo y que tampoco no ha surgido como iniciativa propia.

1.9 Cursograma Analítico de los procesos que se llevan a cabo en el canal de Distribución de la Empresa Dinant.

El cursograma analítico nos sirvió para reflejar y determinar cuáles eran las actividades y procesos que conllevan la oferta de los productos y los pedidos de estos que se hacen en las instalaciones del área de Pre-venta.

<p>Tabla 1:</p> <p><u>CURSOGRAMA ANALITICO - METODO ACTUAL</u></p> <p>Nombre del proceso: Oferta de Producto</p> <p>Plano No 1 Pieza: Oferta de Producto Diagrama No 1</p> <p>Se inicia en: Mesa del alistador</p> <p>Se termina en: Maquina del pasador</p>								
Descripción	○	□	⇒	D	▽	Dist en metro	Cantidad (pares)	Tiempo (min)
Se oferta de producto								14.6
Levantamiento de pedidos.								8.19
Revisión de Pedidos								9.75
Revisión de Crédito								3.74
Autorización de Crédito								7.54
Despacho de Bodega								20.88
Envío de Producto a Camiones								10.3 - 22.12
Se Liquida la Facturación								6
								92.82

Tabla 2:

CURSOGRAMA ANALITICO - METODO ACTUAL

Nombre del proceso: Pedidos hechos en la corporación Dinant

Plano No 1

Pieza: Pedidos hecho en la Empresa

Diagrama No 1

Se inicia en: Mesa del alistador

Se termina en: Maquina del pasador

Descripción	○	□	⇒	D	▽	Dist en metro	Cantidad (pares)	Tiempo (min)
Tipo de Venta (Mayoreo, Detalle)	●							17.56
Levantamiento de pedidos		●						11.36
Autorización de pedidos				●				5.75
Facturación				●				3.28
Cancelación en Caja		●						10.54
Solicitud del Producto en Bodega					●			15.38
Retiro del producto					●			10.3
								74.17

Capítulo II: Propuesta de calidad haciendo uso de la metodología del Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) en el canal de distribución de Pre-venta para la corporación Dinant en el municipio de Managua.

2.1 Los 8 pasos a seguir para la metodología del PHVA:

Se describirán los ocho pasos que se tomaron en cuenta para la realización de la implementación de la metodología del PHVA, que creemos que mejor se acopla para la realización de la propuesta de calidad para el canal de distribución del área de Pre-venta (ver Anexo 3).

2.2 Propuesta para la Misión y Visión del área de Pre-venta

Como parte de este trabajo se considero que era necesario darle una misión y visión al área de Pre-venta, puesto que no posee ninguna hasta el momento y se pensó que estas podría darle más representatividad, ya que es una parte fundamental en la empresa y el trabajo que se realiza es de vital importancia para la corporación Dinant.

A continuación se mencionaran la Misión y Visión propuestas para el área de Pre-venta:

Misión del área de Pre-venta

Somos un área comprometida y dedicada a ofrecer los mejores productos de la corporación Dinant la cual esta destinada a la distribución de productos alimenticios de un alto estándar de calidad.

Visión del área de pre-venta

Ser un área líder en la distribución de insumos que abarque todo el mercado nacional satisfaciendo a la población nicaragüense con productos alimenticios de la más alta calidad.

Estructura organizacional del área de Pre-Ventas

Se elaboraron fichas ocupacionales con el fin de difundir los deberes y responsabilidades de cada uno de los empleados con la información pertinente que se necesita saber sobre los roles que desempeña cada quien en el área de Pre-venta conforme a su cargo, ya que pudimos comprobar que no se dispone de ningún tipo de manual o indicaciones para los trabajadores cuando entrevistamos a la gerente de dicha área. Así como también estas fichas plasman los parámetros que se toman en cuenta para el desempeño que realizan (Ver Anexo 4).

Con las fichas ocupacionales es más fácil orientar a los empleados la línea de mando que existe en la empresa, por que pudimos observar en el desempeño de sus labores que pierden el orden de las responsabilidades que tienen en su cargo, muchas veces se da que unos hacen la tarea de otros sin la autorización de un superior. Estas fichas dejan asentadas cuales son las condiciones de trabajo de cada uno de los empleados y de no cumplirse tienen una base de respaldo para reclamar la falta de incumplimientos para sus derechos.

2.3 Estudio de los procesos de distribución de productos del área de Pre-Venta.

Aquí se describen los procedimientos que inciden en los 8 procesos que se realizan en la distribución de pedidos por camiones repartidores. Así como también para que se refleje como se deberán de elaborar con la implementación de la propuesta. Es decir que se vea como se trabaja actualmente (ver anexo 6) y como se debería de trabajar con la implementación de la metodología del PHVA en la elaboración de cada uno de ellos.

2.3.1 Proceso de oferta de producto.

Flujograma de oferta del producto (ver anexo 7).

2.3.1.1 Procedimiento de oferta de producto: Se va a ofrecer los productos de la empresa a nuevos clientes en diversos puntos de la capital. El proceso de ofrecer el producto realmente no es tan difícil. Se maneja personal repartidores en camiones que ofrecen el producto a supermercados, tiendas, distribuidoras y pulperías en rutas ya trazadas para su comercialización.

2.3.1.2 Procedimiento de levantamiento de pedidos propuesto (ver anexo 8).

- **Datos personales:** aquí se llena los datos tanto personales del cliente, así como también lo que va a recibir de los productos ofrecidos. En este proceso se toman los datos necesarios para registrarlos. Y de esta manera poder hacerles los fletes para brindarles el crédito.
- **Fijación de efectivo y producto:** se fija el monto en efectivo que corresponde a la cantidad de productos que le será entregado en determinada fecha. Así como también se especifica que productos se desea que se le distribuyan.
- **Especificación de fechas:** en la entrega del producto se acuerda una fecha y se dejan planteadas las próximas para seguir abasteciendo del producto de así desearlo el cliente.

2.3.1.3 Procedimiento de revisión de pedidos

- **Revisión de pedidos por supervisores:** una vez levantado los fletes de pedidos estos son llevados a la empresa y son revisados por un supervisor que se encarga de ver que estén completos todos los datos y que cada cliente pertenezca a las rutas ya establecidas.
- **Traslados de pedidos:** Una vez que estén revisados los fletes de pedidos estos son llevados al personal de crédito.

2.3.1.4 Procedimientos de crédito (ver anexo 9)

- **Revisión de fletes de pedidos:** Se hace una revisión de crédito para poder hacerles una hoja de crédito.
- **Apertura y creación de código:** Cuando ya se tiene lista la hoja de datos con la información para crédito se crea el código de seguridad del cliente que es personal para poder llevar un registro y control de cada cliente que hay por zonas, aquí los responsables de crédito son los encargados del trámite y aprobación de pedidos.

2.3.1.5 Procedimiento de autorización

- **Revisión de aprobación de crédito:** Una vez que se le ha hecho la apertura y creación de crédito a clientes esta hoja es pasada al supervisor para una revisión, este se asegura de que el código sea único y pertenezca a un solo cliente.
- **Firma y sello de aprobación:** Una vez que haya sido revisada la aprobación de crédito el supervisor la firma y sella, después es remitida a bodega.

2.3.1.6 Procedimientos de bodega propuesto (ver anexo 10)

- **Revisión de producto:** Una vez que llega la hoja de crédito firmada y sellada el encargado de bodega se asegura que haya existencia y cantidad del producto a distribuir para autorizar su salida.
- **Verificación de carga y cantidad:** Una vez autorizada la salida del producto, el encargado de bodega verifica la cantidad y el producto que se cargo en el camión y que este se encuentre en buen estado antes de salir de la empresa y que llegue en las mejores condiciones hasta los clientes.

2.3.1.7 Procedimiento para camiones

- **Entrega de facturas:** Una vez que se termina de verificar la carga de los camiones, los encargados de bodega entregan a los encargados de camión todas las facturas que deberán ser entregadas a los clientes a los cuales se les haga entrega de productos.
- **Pagos:** Una vez que se entrega el producto los encargados de camión entregan las correspondientes facturas donde se reflejan el tipo de producto y el monto al que corresponden. Se recibe el monto en efectivo y se fijan las fechas de las próximas entregas de así desearlo, el cliente.

2.3.1.8 Procedimiento de liquidación

- **Entrega de efectivo:** Terminada la entrega de todos los productos que se distribuyeron, los encargados de camión deben de entregar el efectivo que se recibió a sus supervisores.
- **Devoluciones a bodega:** Después de entregar el efectivo, de haber devoluciones estas son entregadas al encargado de esta; se debe de hacer un conteo de las devoluciones y revisión del tipo de producto al cual correspondan.
- **Depósito de efectivo:** Una vez en orden las devoluciones, el encargado del camión hace un recuento del efectivo que recibió conforme a las copias de facturas entregadas.
- **Entrega de facturas:** Cuando se está verificado el efectivo, el encargado de camión hace entrega de las copias de facturas de cada cliente a su supervisor y este las verifica que estén en orden y tenga la firma de cada uno de ellos.

El supervisor lleva todas las facturas a los empleados de crédito, que se encargan de archivarlas y de ingresar los datos de cancelación en el sistema.

- **Revisión de recibos minutas:** Después de entregadas las facturas a crédito, los supervisores revisan los recibos y minutas de los deposito de caja de los pagos en efectivo que se han hecho en el día.
- **Desglose de facturas:** Cuando el supervisor ha hecho la revisión de recibos y minutas realiza una hoja de desglose en el cual se hace un balance del dinero en efectivo que posee y de los montos de los papeles entregados de cancelaciones hechas en caja.

2.3.2 Pedidos hechos en la corporación Dinant (ver anexo 11).

Aquí se describen los procedimientos que inciden en las 7 etapas de los procesos que se realizan en la compra de pedidos hechos en la corporación Dinant.

2.3.2.1 Procedimiento para el tipo de cliente (ver anexo 12)

- **Detalle:** Cuando el cliente llega a las instalaciones para la compra de un producto se le primero se le pregunta qué tipo de producto busca, si es Snack, la venta se hace al detalle.
- **Mayoreo y semi-mayoreo:** Si el cliente lo que busca es abarrotes se le hace una venta al mayoreo o semi-mayoreo.

2.3.2.2 Procedimiento para levantamiento de pedido (ver anexo 13).

- **Datos personales:** Aquí se llena los datos tanto personales del cliente, así como también lo que va a recibir de los productos ofrecidos. En este proceso se toman los datos necesarios para registrarlos. Y de esta manera poder hacerles los fletes para brindarles el crédito.
- **Fijación de efectivo y producto:** Se fija el monto en efectivo que corresponde a la cantidad de productos que le será entregado en

determinada fecha. Así como también se especifica que productos se desea que se le distribuyan.

- **Especificación de fechas:** En la entrega del producto se acuerda una fecha y se dejan planteadas las próximas para seguir abasteciendo del producto de así desearlo el cliente.

2.3.2.3 Procedimiento de autorización de pedido

- **Aprobación de crédito:** Una vez finalizado el levantamiento se lleva la hoja de pedidos a crédito, donde estos la aprueban la firman y sellan para que pueda retirar el producto.

2.3.2.4 Procedimiento de facturación

- **Facturación:** Cuando se les ha entregado la hoja de Aprobación de crédito los clientes pasan a la ventanilla de banco donde deposita el dinero en una minuta que refleja el monto efectivo o tarjeta. Después de depositar el dinero se le hace un recibo que es el que se entrega en caja.

2.3.2.5 Procedimiento para caja

- **Facturación de cancelado:** Se presenta en caja el recibo de banco y se le hace uno de cancelación que tiene que llevar firma y sello.

2.3.2.6 Procedimiento para bodega propuesto (ver anexo 14).

- **Revisión de recibos:** Después de entregado el recibo en caja se da al encargado de bodega para una revisión.

2.3.2.7 Procedimiento de retiro de producto

- **Retiro de producto:** el cliente va con el encargado después de revisar el recibo a retirar a bodega el producto que se va a llevar a asegurándose que se encuentre en buen estado.

Para la elaboración de todos los formatos propuesto se tomaron como base los factores que inciden en las entradas y salidas de los planes de mejoras de los proceso que se llevan a cabo tanto como en el canal de distribución como en el área de Pre-venta de los cuales se demostrará a continuación.

2.4 Descripción de planes de mejoras en la Calidad de los procesos.

El proceso de ejecución de la propuesta, se basa en el modelo de gestión PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) PHVA o ciclo Deming, enfocado a una propuesta de planes de mejora en los procesos de distribución de alimentos bajo los criterios del mejoramiento continuo; homologando sus etapas a la planificación, implementación, verificación.

Etapas de Planificación: Corresponde a una de las más importantes etapas del proceso, debido a que identifica los principales impactos en la calidad que genera el servicio que se brinda por la empresa en el desarrollo de su quehacer misional, y plantea las estrategias para su minimización o eliminación.

Etapas de Acciones: Plan de acción debe ser presentado en forma organizada, estableciendo también la meta, el objetivo, quienes llevaran a cabo el cumplimiento ya sea, la persona o cargo responsable, y las acciones asignadas para cada actividad.

Etapas de Verificación: Para la etapa de verificación, donde se contienen las acciones de seguimiento y ajuste a la propuesta de calidad, se hace necesaria la implementación correcta de cada una de ellas.

En esta etapa se plantea como darle seguimiento y hacer algunas consideraciones de ser necesarios ajustes en las acciones, para que el área pueda realizar la actividad de seguimiento en cualquier momento.

Etapas de Actuar: La implementación de los ajustes a las acciones iniciales, debe obedecer a un análisis de causas y su aprobación por parte del área donde se está trabajando. Con ésta etapa se completa el ciclo PHVA, y se inicia nuevamente con la implementación de los ajustes adoptados; dando así cumplimiento al requerimiento de mejoramiento continuo.

2.5 Medios de control de procesos en el canal de distribución

Nombre del Proceso: Levantamiento de Pedido.

Objetivo: Para registrar a los clientes que se les entregan pedidos de los productos que se distribuyen en la corporación Dinant.

Responsable del Proceso: Personal repartidor de camiones.

Dueño del Proceso: Área de Pre-Venta.

Alcance: Atraer nuevos clientes y mantener la fidelidad de los clientes existentes.

Entrada	PHVA	Actividades	Salida
Hoja de Pedido	P	Se toman los datos del cliente una sola vez.	Los datos no son repetidos a los clientes para ver si están correctos.
		Se le informa al cliente el tipo de producto que se distribuye y su precio, sin darle muchas especificaciones.	No se recalca si el producto y el precio están de acuerdo con lo acordado entre distribuidores y clientes.
		Se les da a conocer las fechas en las que serán entregados los productos ofrecidos.	No se especifica si las fechas podrían variar en día y hora, tampoco se informa si se les dará una confirmación antes de entregar el producto.
	H	Lo que se debe poner en práctica es rectificación de datos así como también del producto y las fechas de entregas.	Se evitaban las entregas de productos equivocados y a su vez que estos sean recibidos el día y la hora en que fueron acordados.

V	Con los resultados obtenidos se harán las respectivas correcciones para poder bajar o eliminar el número de errores a la hora de entrega del producto.	A través de reportes de bodega se verificara si las incidencias en equivocaciones en las distribuciones de los productos han disminuido.
A	Todos estos errores solo se evitaran si se sigue un monitoreo continuo y persistente tanto de supervisores como de la gerencia.	La documentación tiene que ser estudiada y documenta para prevenir errores y seguir con la mejora continua.

Nombre del Proceso: Procedimiento de Revisión de Pedidos.

Objetivo: Revisar que los fletes de pedidos estén llenados correctamente.

Responsable del Proceso: Supervisores de Pre-Venta.

Dueño del Proceso: Área de Pre-Venta.

Alcance: Que los pedidos que salgan de la corporación sean los que están plasmados en los fletes.

Entrada	PHVA	Actividades	Salida
Revisión de pedidos	P	No se revisa atentamente cada hoja.	Errores en el levantamiento de pedidos.
		Ineficiente digitación en el levantamiento del pedido cuando se ofrecen los productos	Variación en la entrega de los productos pedidos.
			Se debe eliminar por que conlleva a gastos innecesarios para la empresa. El objetivo de esto es disminuir los gastos en recursos a los que incurre la empresa.
	H	Como medida de prevención hay que verificar la hoja de pedidos.	Recalcar a los trabajadores que les repitan a los clientes el pedido que solicitan para evitar confusiones.
	V	Los supervisores tienen que hacer una revisión del producto que se hizo en el levantado del pedido, confirmando que sean productos que haya en existencia.	Se tendría un mejor control de los productos que salen de bodega.

A	La revisión evita la incurrancia de errores en la entrega de pedidos.	Con este se plantea evitar las devoluciones en los productos que son distribuidos por la empresa Dinant.
----------	---	--

La información obtenida de las entradas y salidas de este medio de control y el anterior fueron utilizadas para la elaboración del formato propuesto de levantamiento de pedidos para la corporación Dinant (anexo 8 y 13).

Nombre del Proceso: Procedimiento de Créditos.

Objetivo: Crear las hojas de datos para ingresar a nuevos clientes.

Responsable del Proceso: Responsables de Crédito.

Dueño del Proceso: Área de Pre-Venta

Alcance: Poder llevar y registro y un control de clientes de la empresa Dinant.

Entrada	PHVA	Actividades	Salida
Apertura de créditos	P	Nula verificación en si ha habido actividad crediticia del cliente en años anteriores.	Llenado de solicitud de crédito.
			Control de los clientes existentes que tienen crédito.
		Los responsables de crédito ingresan de manera eficaz todos los datos de los clientes en la base de datos.	Muchas veces los responsables de crédito digitan los errores que se tuvieron en el levantamiento de los fletes.
		Es importante llevar un control de clientes a menos que se renueven las bases de datos de la empresa.	Los controles históricos sirven para tener un mayor y mejor control de cada cliente y los productos que se les distribuye y conforme a esto se abastece la empresa.
	H	Lo que se debe poner en práctica es verificar con los clientes con anticipación si ya han tenido una buena línea de crédito.	La empresa le ofrece el crédito al cliente.

V	Con esos resultados van a tener un mejor control y un mejor servicio a los clientes.	Serán almacenados en una base de datos de clientes existentes y nuevos el cual hará mas fácil el proceso de crédito.
A	La revisión de ante mano de el nivel crediticio de los clientes evitara tanto la pérdida de tiempo del cliente como también de la empresa.	Esto sería para una mejor aprobación rápida del cliente.

Los parámetros que marcarían la diferencia de un crédito a otro, seria el tipo de cliente, ya que hay diferentes tipos de cliente que se diferencia a través del monto de los pedidos que ordenan o llevan, ya sea los productos distribuidos por el canal o los pedidos hechos en la corporación Dinant.

Nombre del Proceso: Procedimiento de Autorización.

Objetivo: Asegurarse que cada cliente tenga un código único.

Responsable del Proceso: Responsables de Crédito.

Dueño del Proceso: Área de Pre-Venta.

Alcance: Almacenar los datos de cada cliente con un código de seguridad.

Entrada	PHVA	Actividades	Salida
Autorización de créditos	P	Una vez hecho el código del cliente para crédito se pasa al supervisor una hoja para verificar que él sea el único con ese código.	Aprobación del crédito a solicitar.
			Salida del crédito al cliente.
		Revisar de la hoja de crédito que el pedido haya en existencia.	El producto es entregado en tiempo y forma en que fueron solicitados.
	H	Una vez ya aprobado el código este se almacena en la base de datos de clientes de la empresa.	Con esto se evitan errores en el envío de productos y se tiene a su vez un control de los clientes.
		Revisar que la hoja de entrega de pedidos este conforme los fletes de los clientes.	Así se tendrá un mejor control de los productos que salen de bodega.
	V	Los supervisores deben verificar con los vendedores que no haya habido ningún problema con las entregas de los productos solicitados en el levantamiento de los fletes.	Esto se puede verificar por medio de hojas de control o de igual maneras con hojas de verificación.

A	Los supervisores siempre deben asegurarse con los encargados de bodega de que se han entregados los pedidos conforme fueron levantados los fletes.	Para que no haya errores en los procesos de autorización es necesaria la constante verificación.
----------	--	--

La información obtenida de las entradas y salidas de este medio de control y el anterior fueron utilizadas para la elaboración del formato propuesto de crédito para productos ofertados en el canal de distribución de la corporación Dinant (anexo 9).

Nombre del Proceso: Procedimiento de Bodega.

Objetivo: Asegurar que haya existencia de los productos que se vayan a retirar.

Responsable del Proceso: Responsable de Bodega.

Dueño del Proceso: Area de Pre-Venta.

Alcance: Verificar cantidad y existencia del producto.

Entrada	PHVA	Actividades	Salida
Pedidos de Bodega	P	Se despacha los pedidos que se anotaron en los fletes que se levantaron.	Estos se despachan semanalmente de las rutas establecidas que se tienen por la capital.
		Los pedidos salen de bodega sin pasar por una supervisión antes de irse.	Los camiones salen muchas veces con el pedido erróneo.
		Los pedidos se hacen con mucha rapidez, provocando que la rapidez sea nula.	El responsable de bodega despacha los pedidos sin supervisión.
		Los supervisores deben estar tanto en la revisión de fletes como el despacho de los productos en bodega.	Se hace para evitar las devoluciones, así también se estaría administrando de mejor manera los recursos de la empresa.
	H	Las supervisiones deben hacerse tanto a los formatos de pedidos como a productos.	La supervisión también debe estar en los lugares de despachos como lo son bodega.
	V	Los supervisores deberán de mantenerse informados y con la documentación en mano cuando los camiones distribuidores sean despachados.	Se deberá documentar la salida supervisada de los productos con hojas de verificación.
	A	Con la información que se recaude	De seguir con este plan

de los reportes que se hagan tanto por los supervisores como los encargados de bodega ayudara a erradicar el problema.	el problema será disminuido considerablemente o podría llegar hacer erradicado.
--	---

Nombre del Proceso: Procedimiento de Liquidación.

Objetivo: Liquidar las facturas de los productos que se distribuyeron en el día.

Responsable del Proceso: Responsables y ayudantes de Camiones.

Dueño del Proceso: Area de Pre-Venta

Alcance: Cuadrar el balance de dinero de los productos vendidos por día.

Entrada	PHVA	Actividades	Salida
Procedimiento de Liquidación.	P	Verificar que los recibos se hagan conforme al monto y cantidad de los productos solicitados por los clientes.	Entrega de recibos conforme a los pedidos solicitados.
		Entrega de recibos innecesarios por errores que se cometen en la digitación por parte de los vendedores.	Se hace un doble esfuerzo y se utiliza el doble de los recursos que proporciona la empresa a los vendedores.
			Esto conlleva a reclamos en la facturación.
		Se tiene que revisar primero la cantidad y el monto para confirma al pedido antes de entregar las minutas y recibos.	Esto se hace para evitar más que todo corregir errores en la facturación, por que el objetivo es disminuir gastos innecesarios en cuanto a tiempo y a costos en los que tenga que incurrir la empresa.
	H	Tanto los responsables de crédito como supervisores deben revisar los levantados de pedidos.	La incidencia disminuirá y eventualmente se podría hasta erradicar.

V	Semanalmente se deben realizar reportes de los cambios que se observen en la implementación de las revisiones en las facturaciones.	La verificación se hará ya sea por medio de la inspección o supervisión a los supervisores y responsables de crédito.
A	Con la realización de los reportes eventualmente brindaran si los resultados han sido exitosos o si se tendrían que hacer otros cambios.	Revisar y documentar los cambios en la implementación de estos cambios para mantener la mejora continua en el proceso.

La información obtenida de las entradas y salidas de este medio de control y el anterior fueron utilizadas para la elaboración del formato propuesto de bodega para pedidos ofertados en el canal de distribución de la corporación Dinant (anexo 10 y 12).

2.6 Descripción del plan de control en el canal de distribución del área de Pre-venta.

Los planes de control de calidad en nuestro estudio tiene el propósito de especificar cómo se deben llevar a cabo los procesos a realizar en el área de Pre-Venta para la distribución de productos alimenticios que ofrece la Corporación Dinant. Estos planes son parte de la implementación de la metodología del Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), los planes tienen como objetivo aumentar tanto la calidad en la distribución de los alimentos así como la disminución de las devoluciones de productos por la falta de control en la revisión de los fletes de la toma de pedidos, de esta misma manera establecer y sobre todo medir la eficacia con la que se realizan los procedimientos en el canal de distribución.

2.7 Medios de control de personal en el canal de distribución del área de Pre-venta (ver anexo 15)



Procedimiento para Vendedores que Ofertan y hacen el levantamiento de Productos

Descripción:

Se hace la oferta y levantamiento del pedido que va a recibir en la fecha estipulada.

Objetivo:

- Ofrecer el producto de Dinant para que el cliente compre el producto ofertado y así tener una mejor aceptación en todos los puntos de la capital.
- Mostrar al público en general todos los servicios a través de diferentes medios como publicidad, Internet, página Web, y personalmente.
- Realizar carpetas de clientes para así tener la información completa y no estar preguntando cada vez que le visiten los vendedores.

Recursos Humanos:

- Proveedor / cliente.

Recursos Materiales:

- ❖ Catalogo de producto
- ❖ Camiones
- ❖ Lapiceros
- ❖ Calculadora
- ❖ Hoja de ventas
- ❖ Sellos
- ❖ Facturas
- ❖ Papelería
- ❖ Impresora
- ❖ Formato de clientes de venta

Procedimiento de ejecución:

Ofertar los productos a los clientes prospecto de las rutas ya trazadas.

Se procede a visitar al cliente para ofertar el producto según catalogo hacer el levantado de productos revisión del levantado de la información de clientes nuevos y existentes posteriormente poner fecha de entrega y realizar monto del pedido a entregar.

Observaciones:

Tener control de las rutas a visitar ya trazadas para así no visitar a los mismos clientes dos veces por diferentes vendedores y tener cuidado con el levantamiento del pedido hay que leerle nuevamente lo que el cliente ordeno.

Instrucciones de trabajo:

- Orientar al cliente con diversas opciones de productos, con la finalidad de cubrir sus expectativas.
- Determinar a qué distribuidoras y público en general hay que ir a ofrecer el producto.
- Revisión de camiones o equipos de trabajo antes de ir a ofertar el producto.
- Orienta al cliente con diversas opciones de productos para que así tenga una gama de productos a ofrecer al público.

Verificar fecha de entrega.



Procedimiento de Revisión de Pedidos

Descripción:

Llevada la información de los clientes a la empresa, es inspeccionado por el supervisor, que este completo y que pertenezcan a las rutas ya establecidas.

Objetivos:

- Revisar más detalladamente posible para que así no haya errores en el momento de la entrega final.

Recursos Humanos:

- Proveedor / cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Sellos
- ❖ Computadora
- ❖ Papelería

Procedimiento de ejecución:

Este procedimiento aplica a todos los pedidos ingresados a Dinant relacionados con el cliente supervisados y llevado a crédito.

El proceso de revisión de pedido puede detenerse, si alguna de las actividades no puede ser ejecutada o no se realiza de forma correcta.

Observaciones:

Los pedidos tienen que ser procesados en tiempo y forma para evitar penalidades y contratiempos con los clientes.

Instrucciones de trabajo:

- Asegurar la eficacia del proceso de revisión de pedido.
- Revisa en la orden de compra condiciones comerciales.
- Emite una orden de Venta en caso de que no haya ningún problema con los datos.



Procedimiento de crédito y autorización de pedidos.

Descripción:

Consiste en la apertura de un crédito al cliente.

Este procedimiento está creado para responder a preguntas como ¿Quién vende? ¿Quién despacha?, ¿Quién reparte?, Cómo se va a retirar la mercadería de la bodega para que se sepa exactamente quién es el responsable en todo momento, etc.

El tiempo de autorización de un crédito es importante para el cliente como para la empresa ya que al reducir el tiempo de autorización se eleva la rentabilidad y productividad de la empresa.

Objetivos:

- Establecer las instrucciones que deben seguirse para facturar el producto de tal manera que se cumplan las políticas administrativas y financieras de la empresa.

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Papelería
- ❖ Computadora
- ❖ Impresora
- ❖ Lapicero
- ❖ Sellos
- ❖ Facturas

Procedimiento de ejecución:

Revisión de la hoja de crédito para así crearle un código de crédito y ya estar registrado en la empresa.

Una vez hecho el código pasa a revisión después el supervisor sella y firma la hoja de crédito.

Observaciones:

Tener en cuenta a la hora de crear el código de crédito para el cliente que sea único.

Instrucciones de trabajo:

- Se establece el contacto del cliente con la empresa a través del agente de ventas.
- El vendedor asesora al cliente sobre el producto que ofrece Dinant, y sobre las diferentes formas de compra, al crédito o al contado.
- El cliente especifica el pedido que realizará.
- El cliente decide si comprara a crédito o al contado.
- El vendedor comprueba que el cliente llene los requisitos, si los cumple, lo remite al supervisor del área de Pre-venta.
- El responsable de crédito recibe los datos del cliente y revisa en el archivo de listado de clientes, si el cliente ya ha realizado transacciones con la empresa para que esta

información forme parte del archivo del cliente.

- El cliente define la cantidad de artículos y la forma de pago.
- El responsable de crédito almacena el archivo del cliente junto con la orden de pedido a la base de datos, para autorizar el crédito.
- Si el responsable aprueba el crédito, envía la orden de pedido al supervisor para que este confirme el crédito.
- El agente de ventas realiza la factura de crédito acorde a la orden de pedido.
- Se dirige el cliente hacia el custodio de caja, para efectuar el pago del 50 % del valor de venta de la mercancía.
- El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el departamento de venta.
- El agente de venta hace entrega de la mercancía al cliente.
- El cliente realiza el pago del 50% restante de la factura, para cancelar el crédito después del tiempo pactado, según las políticas de venta a crédito de la empresa.
- Recibe la orden de Venta y verifica que todos los datos sea hayan ingresado correctamente para evitar que haya un error.
- En caso de no encontrar error, se revisa que haya stock en el almacén del producto solicitado.



Procedimiento de Bodega.

Descripción:

Consiste en almacenar los productos alimenticios que serán utilizados en el período de un mes, aproximadamente, debiéndose cumplir los requisitos de almacenamiento de cada uno de ellos, para asegurar su calidad, y por ende, su debida distribución.

Objetivos:

- Establecer las normas y procedimientos que aseguren el adecuado registro, almacenamiento, entrega y otros movimientos del inventario. De su conservación, seguridad, manejo y control.
- Establecer mecanismos para determinar y asegurar niveles mínimos de existencias.

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Carretillas de carga.
- ❖ Formatos de crédito.
- ❖ Tablas
- ❖ Ramplas
- ❖ Lapiceros

Procedimiento de ejecución:

Una vez llegada la hoja de crédito sellada y firmada se aseguran que el producto solicitado haya en existencia y verificar que en la montada al camión vaya en buen estado para distribuirlos a los clientes.

Observaciones:

Verificar la existencia del producto.

Instrucciones de trabajo:

- Reciben la orden de crédito.
- Se verifica que hay en bodega.



Procedimiento de Camiones.

Descripción:

Llenado de camiones con el producto a entregar con facturas de montos a cancelar.

Objetivos:

- Llevar a cabo con eficiencia la entrega de las facturas para así entregar los productos correspondientes.

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Lapiceros
- ❖ Papelería
- ❖ Cajas
- ❖ Sellador
- ❖ Perfiladora
- ❖ Marcador
- ❖ Camiones

Procedimiento de ejecución:

Una vez terminada la verificación de la carga, que van a llevar los encargados de los camiones hasta los clientes para ser entregado.

Observaciones:

Inspeccionar que el producto a llevar valla en buen estado y respectivamente sellado.

Instrucciones de trabajo:

- Factura original.
- Sacar de bodega los productos a llevar
- Trasladar a los camiones
- Llevar al cliente



Procedimiento de Liquidación.

Descripción:

Se entrega el efectivo y se hace selección de los productos que se devolvió, se entregan las facturas en crédito para meterlas en el sistema y así le pongan cancelada revisión de recibos y minutas realizadas en una hoja de desglose en el cual se hace un balance del dinero en efectivo que posee y de los montos de los papeles entregados de cancelaciones hechas en caja.

Objetivos:

- Mantener el mínimo de devoluciones de productos.

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Lapiceros
- ❖ Facturas
- ❖ Computadora
- ❖ Papelería
- ❖ Recibos
- ❖ Sellos
- ❖ Impresoras

Procedimiento de ejecución:

Se entrega el efectivo a los responsables de crédito después de revisarse las facturas con los supervisores, si hay devoluciones de productos se deben entregar a los de bodega, el vendedor encargado del camión hace un recuento de lo que tiene en efectivo y que sea lo mismo en facturas, después se la da a su supervisor para revisión, y que estén en orden sellada y firmada. Después llevan las facturas a crédito para archivar e ingresar como ya pagado.

Observaciones:

Ninguna

Instrucciones de trabajo:

- Efectivo
- Revisión de facturas
- Desglose de facturas



Procedimiento para el tipo de cliente.

Descripción:

Aquí se selecciona al cliente si es al detalle, mayoreo o semi-mayoreo.

Objetivos:

- Determinar el tipo de cliente para así atender mejor al cliente.

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Lapiceros
- ❖ Catálogos
- ❖ Factura
- ❖ Papelería

Procedimiento de ejecución:

El cliente llega a la instalación se le pregunta qué tipo de pedido quiere y así poder clasificarlo que tipo de cliente es.

Observaciones:

Ninguna

Instrucciones de trabajo:

- Levantamiento del pedido.
- Clasificación del cliente.



Procedimiento para levantamiento de pedidos

Descripción:

Levantamiento de los datos fijación de las fechas de entrega y monto a pagar el cliente.

Objetivos:

- Obtener una información veraz y eficaz
- Informar en tiempo real con reducción de costos.
- Optimizar sus recursos y automatiza sus procesos.

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Lapiceros
- ❖ Computadora
- ❖ Impresora
- ❖ Facturas
- ❖ Catálogos

Procedimiento de ejecución:

Llenada de datos del cliente ponerse de acuerdo que día va llegar a dejar el producto y así el cliente termina de pagar el monto en factura.

Observaciones:

Fijarse bien en el llenado de datos para no tener devoluciones y equivocaciones en factura.

Instrucciones de trabajo:

- Recopilación de información del cliente
- Determinar día de entrega del producto facturado.



Procedimiento para autorización y facturación

Descripción:

Finalizado el levantamiento de pedidos se lleva a crédito para ser aprobado sellado, firmado y así poder retirar el producto y posteriormente pagar el monto visto en factura

Objetivos:

- Retirar el producto solicitado en tiempo y forma.
- Automatizar y actualizar los procesos de facturación, para así tener control de las entradas y salidas de los productos de la empresa

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Lapiceros
- ❖ Papelería
- ❖ Computadora
- ❖ Sellos
- ❖ Impresoras
- ❖ Facturas

Procedimiento de ejecución:

Se lleva a crédito el levantamiento del pedido del cliente para luego dar la autorización de aprobación de salida del producto y entregar la hoja de aprobación de crédito para que pasen a ventanilla a pagar, posteriormente después de depositar el dinero se le hace un recibo que es el que se entrega en caja

Observaciones:

Ninguna

Instrucciones de trabajo:

- Llevado de solicitud de pedidos al crédito para su aprobación.
- Pasan a la ventanilla.
- Entrega del recibo de cancelación en caja.



Procedimiento para caja

Descripción:

Consiste en sellar y firmar la factura

Objetivos:

- Minimizar los errores en los pedidos

Recursos Humanos:

- Proveedor/Cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Sellos
- ❖ Papelería
- ❖ Lapiceros

Procedimiento de ejecución:

Se presenta en caja el recibo de banco y se le hace uno de cancelación que tiene que llevar firma y sello

Observaciones:

Ninguna

Instrucciones de trabajo:

- Llevar recibo de banco
- Hacer recibo de cancelación sellado y firmado



Procedimiento para bodega y retiro

Descripción:

Se da el recibo de caja al de bodega para una revisión final y luego hacer el retiro de producto en buen estado.

Objetivos:

- Evitar devoluciones de mercadería.
- Obtener de manera rápida el producto facturado

Recursos Humanos:

- Proveedor/ cliente

Recursos Materiales:

- ❖ Papelería
- ❖ Camiones
- ❖ Selladores
- ❖ Tijeras
- ❖ Lapiceros
- ❖ Caretillas
- ❖ Calculadoras

Procedimiento de ejecución:

Después de entregado el recibo en caja se da al encargado de bodega para una revisión.

Después de la revisión del recibo entrega de producto en bodega que estén en buen estado

Observaciones:

Hacer una buena revisión del pedido a entregar.


Asegurarse que los productos a entregar estén en buenas condiciones

Instrucciones de trabajo:


- Entrega de recibo de caja.
- Revisión de recibo
- Retirar en bodega los productos facturados
- Asegurarse de que el producto este en buen estado

Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.


2.8 Proceso de Oferta del Producto.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Procedimiento de Oferta de producto		Preparado para:		Área de Pre-Venta		
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas		Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta		
Nivel de modificaciones:		Ninguna		Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta		
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Llevar a cabo controles más rigurosos en el área de Pre-Venta.	Redefinir el control en la revisión de fletes.	Levantamiento de pedidos fuera de la empresa	Solamente para oferta de pedidos.	Revisión en el incremento o disminución en la devolución de productos.	Vendedores de Productos	Revisiones periódicas, supervisión de personal.	Falta de apoyo de la Gerencia en la implementación.
2	Presentar los medios de control que se quieren implementar.	Definir las metas que se quieren conseguir.	Levantamiento de pedidos fuera de la empresa.	Solamente para oferta de pedidos.	Revisión periódica en el aumento y disminución de ventas de los productos	Vendedores de productos	Informes periódicos de ventas.	No implantar las medidas lo más pronto posible.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Levantamiento de Pedidos		Preparado para:		Área de Pre-Venta		
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas		Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta		
Nivel de modificaciones:		Ninguna		Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta		
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Explicar al grupo de vendedores los nuevos procedimientos en el levantado de Productos.	Definir las tareas que se le dan al levantamiento de pedidos	Observación en el proceso de levantamiento para verificar si ha habido mejoría.	El supervisor de vendedores debe llevar un registro de las observaciones en los levantamientos de pedido.	Se puede llevar un control de los procedimientos que realizan los vendedores a través de cartas de control.	Vendedores de productos	A través de reportes semanales.	No implantar las medidas en el momento que son dadas.
2	Sistematizar y monitorear todos los procesos que se estén implementando.	Realizar reportes a fin de tener una base que lo respalde.	Cumplimiento en las órdenes de trabajo para este proceso.	Planificar conjuntamente con los trabajadores las tareas a realizar	Aumento en la capacidad de ventas.	Vendedores de producto	A través de reportes semanales.	No darle supervisión ni seguimiento a la ejecución de los nuevos procedimientos.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Revisión de Productos			Preparado para:		Área de Pre-Venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Coordinar y supervisar el alcance a la calidad que se quiere llegar para el canal de distribución.	Revisión de los fletes de pedidos conforme a los nuevos procedimientos.	Realizar capacitaciones para los trabajadores del área.	Involucrar e insistir a todo el equipo de trabajo en la supervisión de fletes.	Mejoramiento en la distribución del producto.	Supervisores	Reportes de Ventas semanales.	Desmotivación del personal del área.
2	Incentivar y estimular a todos los trabajadores ah alcanzar la meta propuesta para la calidad en la distribución de los productos.	Cumplimiento en los procesos establecidos para el canal de distribución.	Implementar los procesos para la Calidad que se quiere llegar y la mejora continua.	Involucrar e insistir a todo el equipo de trabajo en la supervisión de fletes.	Aumento en la productividad en el área de Pre-Venta.	Supervisores	Reportes de Ventas semanales.	Falta de incentivo en la ejecución de los procedimientos.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Apertura de Crédito				Preparado para:		Área de Pre-Venta
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas				Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta
Nivel de modificaciones:		Ninguna				Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Introducir nuevos códigos para clientes nuevos.	Personal muy capacitado en el manejo de programas administrativos para clientes.	Mantener un programa de capacitación continua.	Las capacitaciones deberán dar cada seis meses como mínimo.	Organización en los datos de los clientes del área.	Responsables de Crédito	Revisión de programas y reportes de Responsables de Crédito.	Falta de incentivo en la ejecución del trabajo.
2	Evitar la repetición de códigos ya existentes.	Responsables de créditos comprometidos con la mejora continua de sus servicios.	Evaluar el desempeño y aptitud de los trabajadores y su disposición al trabajo.	Las capacitaciones deberán dar cada seis meses como mínimo.	Mejoramiento en los controles de la información de clientes que tiene el área.	Responsables de Crédito	Revisión de programas y reportes de Responsables de Crédito.	Mala aptitud ante las evaluaciones que se hagan al personal.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Autorización de Crédito				Preparado para:		Área de Pre-Venta
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas				Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta
Nivel de modificaciones:		Ninguna				Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Establecimiento de requerimientos para que se autorice un crédito.	Verificar los datos del cliente, que corresponda a la información que la empresa necesita.	Hacerles saber con la mayor brevedad posible a los clientes cuales son los requerimientos que se necesita.	Va en dependencia a la cantidad de productos que quiera adquirir.	Incremento o disminución de clientes al programa de manejo de créditos.	Responsables de Crédito	Cumplimiento de las normativas que tiene el área.	Abstinencia por parte de los clientes a brindar toda la información necesaria que se necesita.
2	Verificar el cumplimiento de requerimientos para la autorización de crédito.	Confirmar la veracidad de la información que den los clientes.	Este procedimiento puede llevar varios minutos para los clientes.	Va en dependencia a la cantidad de productos que quiera adquirir.	Incremento o disminución de clientes al programa de manejo de créditos.	Responsables de Crédito	Reportes que brinden información de clientes nuevos.	Incumplimiento en la verificación de requerimientos de clientes nuevos.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Procedimiento de Bodega			Preparado para:		Área de Pre-venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Establecimiento de procedimientos de medición en las entradas y salidas de productos en el área de Pre-Venta.	Sistematización y monitoreo a fin de cuantificar las entradas y salidas de productos.	Se llevara un mejor control de las existencias que se tengan en bodega.	Es un trabajo conjunto tanto de supervisores como encargados de bodega.	Los responsables de bodegas deben entregar un inventario de existencias.	Supervisores y Responsables de Bodega.	Revisión de existencia conforme a las ventas que se realizaron.	Falta de coordinación entre los trabajadores.
2	Trabajar conjuntamente con vendedores y conductores de camiones en la entrega y devolución de productos.	Supervisar la correcta utilización del tiempo y recursos con que se cuentan.	Se hace con el objetivo de verificar si se está haciendo buen uso de los recursos.	Es un trabajo conjunto tanto de supervisores como encargados de bodega.	Los responsables de bodegas deben entregar un inventario de existencias.	Supervisores y Responsables de Bodega.	Revisión de hojas de entrega con las devoluciones del día.	Falta de coordinación entre los trabajadores.

Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE					Código:	
							Fecha: Julio	
Denominación procedimiento:		Procedimiento para despacho de producto			Preparado para:		Área de Pre-venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica producto	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Realizar charlas periódicas que fomenten aptitud positiva ante los cambios en el canal de distribución.	Distintas formas de organizar los productos que se van a distribuir para seguridad de los trabajadores.	Se hace para tener un orden en la entrega y evitar dañar los pedidos que se entregaran.	Se evitan perdidas para la empresa y reclamos por parte de los clientes.	Mantenimiento del buen estado de los productos que distribuye la empresa.	Responsables de Bodegas y Conductores de Camiones	Menos anomalías o situaciones anormales en las entregas de productos.	Falta de disposición por parte de los trabajadores.
2	Capacitar a los trabajadores regularmente.	Entrega sin problemas y complicaciones de los pedidos de productos.	Se hace para tener un orden en la entrega y evitar dañar los pedidos que se entregaran.	Se cumple en tiempo y forma la entrega de los pedidos.	Satisfacción de los clientes en la entrega de pedidos solicitados.	Responsables de Bodega y Conductores de Camiones	Menos o ninguna queja por parte de los clientes.	Falta de interés en implementar acciones correctivas inmediatas.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE					Código:	
							Fecha: Julio	
Denominación procedimiento:		Procedimiento de Liquidación de distribución del producto			Preparado para:		Área de Pre-venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Revisión y contabilización de las ventas diarias a través de la entrega de pedidos.	Cumplimiento en las entregas en tiempo y forma del efectivo y facturas de pedidos entregados.	Este procedimiento se realiza al final de la jornada de trabajo.	Esto no se hace solo para verificar la entrega de efectivo sino también para tener un control del producto.	Obtención de papeleo y datos que garanticen el buen funcionamiento de la distribución de los productos.	Vendedores y Responsables de Crédito.	Entrega de dinero y facturas en orden.	Anomalías en la entrega de efectivo y facturar.
2	Revisión del cumplimiento en las ventas programadas del día.	Verificar que todas las facturas coincidan con las hojas de productos que se despacharon.	Este procedimiento se realiza al final de la jornada de trabajo.	Esto solo se realizar al final de la jornada laboral y nunca antes.	Cumplimiento con el cierre de ventas del día.	Vendedores y responsables de Crédito	Obtención de utilidades programadas.	Falta de seriedad y responsabilidad por parte de los trabajadores


2.8.1 Pedidos hechos en la Corporación Dinant

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE					Código:	
							Fecha: Julio	
Denominación del procedimiento:		Selección de Cliente			Preparado para:		Área de Pre-venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Selección de tipo de cliente.	Especificación de la cantidad de producto que solicita.	Se selecciona si es mayorista o al menudeo.	Se hace en dependencia al monto de productos que solicita.	Revisión en el control en los tipos de clientes que tiene la empresa.	Responsable de Crédito.	Reportes de la selección de clientes que llegan a la empresa.	Pasar por alto algún requerimiento que pide la empresa.
2	El cliente ya seleccionado deberá cumplir con los requerimientos de la empresa para la adquisición del producto.	Documentos de identificación y papeles en regla.	Se selecciona si es mayorista o al menudeo.	Este procedimiento se realiza con la información personal del cliente.	Revisión de información de clientes mayorista y de menudeo.	Responsable de Crédito.	Revisión de la base de datos de ventas autorizadas.	Mal procesamiento de los requerimientos que pide la empresa.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación del procedimiento:		Levantamiento de Pedido				Preparado para:		Área de Pre-venta
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas				Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta
Nivel de modificaciones:		Ninguna				Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Dar a conocer al grupo de vendedores los procedimientos en el levantado de Productos.	Definir las tareas que se le dan al levantamiento de pedidos.	Observación en el proceso de levantamiento para verificar si ha habido mejoría.	El supervisor de vendedores debe llevar un registro de las observaciones en los levantamientos de pedido.	Se puede llevar un control de los procedimientos que realizan los vendedores a través de cartas de control.	Vendedores de productos.	A través de reportes semanales.	No implantar las medidas en el momento que son dadas.
2	Dar seguimiento y monitorear que todos los procesos se implementen correctamente.	Realizar reportes periódicamente.	Cumplimiento en las órdenes de trabajo para este proceso.	Planificar conjuntamente con los trabajadores las tareas a realizar.	Aumento en la capacidad de ventas.	Vendedor de productos.	A través de reportes semanales	No darle supervisión ni seguimiento a la ejecución de los nuevos procedimientos.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE					Código:	
							Fecha: Julio	
Denominación procedimiento:		Salida de Pedido			Preparado para:		Área de Pre-Venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Autorizar salida del pedido.	Verificación de los datos del cliente, que corresponda a la información que la empresa necesita.	Hacerles saber con la mayor brevedad posible a los clientes cuales son los requerimientos que se necesita.	Va en dependencia a la cantidad de productos que quiera adquirir.	Incremento o disminución de clientes al programa de manejo de créditos.	Responsables de Crédito	Cumplimiento de las normativas que tiene el área.	Abstinencia por parte de los clientes a brindar toda la información necesaria que se necesita.
2	Verificar la autorización de la salida del pedido.	Toda la información que den los clientes debe ser de autentica.	Este procedimiento puede llevar varios minutos para los clientes.	Va en dependencia a la cantidad de productos que quiera adquirir.	Incremento o disminución de clientes al programa de manejo de créditos.	Responsables de Crédito	Reportes que brinden información de clientes nuevos.	Incumplimiento en la verificación de requerimientos de clientes nuevos.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE						Código:
								Fecha: Julio
Denominación procedimiento:		Facturación				Preparado para:		Área de Pre-venta
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas				Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta
Nivel de modificaciones:		Ninguna				Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Se llena la solicitud del producto que se quiere adquirir.	Cumplimiento de las especificaciones que se piden para el tipo de ventas.	Las solicitudes son diferentes por que van en dependencia del tipo de cliente.	Se hacen con el objetivo de llevar un mejor control del producto que se distribuye.	Respaldo plasmado en papeles de las ventas que se hicieron dentro de la empresa.	Responsable de crédito.	Se guarda una copia de cada solicitud de ventas.	No se llenen correctamente los datos en las hojas de solicitud.
2	Se le entrega una hoja de facturación donde se especifica la cantidad, el tipo de producto y el monto a pagar.	Cumplimiento de las especificaciones que se piden para el tipo de ventas.	Las facturas son diferentes por que van en dependencia del tipo de cliente.	Se hace con el objetivo de llevar un mejor control del ingreso de efectivo.	Respaldo plasmado en papeles de las ventas que se hicieron dentro de la empresa.	Responsable de crédito.	Se guarda una copia de la hoja de facturación de ventas.	Se pueden dar errores en las cantidades, montos y especificaciones de pedidos.


Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación producto:		Procedimiento de Caja				Preparado para:		Área de Pre-venta
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas				Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta
Nivel de modificaciones:		Ninguna				Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica producto	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Se paga y se retira con la hoja de adquisición el producto que se llevaran.	Sin las hojas de facturación no se puede pagar ninguno de los productos.	Solo se puede hacer este proceso con las hojas de solicitud.	Esta información es compartida por caja y responsables de crédito.	Información de salidas de productos por día.	Cajero(a)	Control de las hojas de facturación.	Pagos sin las hojas de facturación.
2	En caja se entrega un recibo por su compra que sirve de comprobante para obtener sus pedidos y/o algún reclamo.	Sin los recibos de caja no se puede retirar el producto de bodega.	Solo se puede hacer este proceso con las hojas de facturación.	Esta información es compartida por caja y responsables de crédito.	Información de ingresos de productos vendidos.	Cajero(a)	Control de minutas como comprobantes bancarios.	Olvidos en las entregas y retiros de recibos.

Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Procedimiento de Bodega			Preparado para:		Área de Pre-venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Establecimiento de procedimientos de medición en las entradas y salidas de productos en el área de Pre-Venta.	Sistematización y monitoreo a fin de cuantificar las entradas y salidas de productos.	Se llevara un mejor control de las existencias que se tengan en bodega.	Es un trabajo conjunto tanto de supervisores como encargados de bodega.	Los responsables de bodegas deben entregar un inventario de existencias.	Supervisores y Responsables de Bodega.	Revisión de existencia conforme a las ventas que se realizaron.	Falta de coordinación entre los trabajadores.
	Trabajo conjunto con vendedores y conductores de camiones en la entrega y devolución de productos.	Supervisión del tiempo y recursos que son utilizados.	Se hace con el objetivo de verificar si se está haciendo buen uso de los recursos.	Es un trabajo conjunto tanto de supervisores como encargados de bodega.	Los responsables de bodegas deben entregar un inventario de existencias.	Supervisores y Responsables de Bodega.	Revisión de hojas de entrega con las devoluciones del día.	Falta de coordinación entre los trabajadores.

Propuesta de Calidad haciendo uso de la metodología de Planear Hacer Verificar y Actuar (PHVA) en el Canal de distribución de pre-venta para la corporación dinat en el municipio de Managua.

		PLAN DE CONTROL <input type="checkbox"/> PROTOTIPO <input type="checkbox"/> PRE-SERIE <input type="checkbox"/> CONTINUO / SERIE				Código:		
						Fecha: Julio		
Denominación procedimiento:		Retiro de Producto			Preparado para:		Área de Pre-venta	
Referencia/s:		Granos, Sopas y Mantecas			Revisado por:		Supervisores de Pre-Venta	
Nivel de modificaciones:		Ninguna			Aprobado por:		Gerencia de Pre-Venta	
Flujo de proceso		Características		Métodos		Por	Método análisis	Reacción a situación de anomalía
Nº	Actividad	Parámetro proceso	característica proceso	Especificación	Técnica de evaluación medida			
1	Revisión de recibos para entregar los productos que se adquirieron.	Mejorar la atención en la entrega de productos cumpliendo con los nuevos procesos establecidos.	Tener un control del inventario de bodega.	Este proceso solo se puede hacer en bodega.	Cumplimiento de forma concisa en la entrega del producto.	Supervisores y Responsables de bodega.	Satisfacción del cliente.	Reclamos por mala manipulación del producto.
2	Se supervisa, se verifica y se le hace saber al cliente que ya se puede llevar su producto.	El cliente verifica si la cantidad y el producto están conforme a lo solicitado.	El cliente puede revisar su producto con toda libertad.	Este proceso solo se puede hacer en bodega.	Entrega de producto en buen estado.	Supervisores y Responsables de Bodega.	Concurrencias en la compra de productos.	Equivocaciones en la entregas de productos.

Conclusiones

En el presente trabajo que realizamos, sobre la propuesta de calidad para la corporación Dinant observamos que en algunos de los procedimientos de ofertar el producto y pedidos hechos en la corporación Dinant es donde se encuentran la mayoría de los problemas y a causa de esto es que se originan las devoluciones de los productos que se distribuyen.

Con el uso de la metodología del PHVA que implementamos se posibilitó la identificación y corrección de errores que se cometen en el canal de distribución a través de la ejecución de planes. Estos planes de control se elaboraron para cada operación mostrando las relaciones entre cada procedimiento y actividad. Así como también se muestran en cada procedimiento las entradas y lo que se obtendrá en las salidas. Para la elaboración de esta propuesta utilizamos herramientas como los organigramas, cursogramas y diagrama de causas y efectos.

Si se implementará la propuesta los procesos, procedimiento y actividades que se realizan en el área de Pre-venta en conjunto con los formatos de control para la recaudación de datos que se necesita para el levantamiento de pedidos estarán mejor encaminados en lo que respecta al manejo de información que se adquiere de los clientes y ayudará a brindarles un mejor servicio.

Nos enfocamos en dar una solución al problema de las devoluciones de los productos que se distribuyen en el canal a través de formatos de control de la información que se necesitan tanto de los clientes como de la salida de los pedidos.

La propuesta brindada es lo suficientemente flexible para seguirle dando mejora continua o adaptarse a cambios que el área de Pre-venta considere necesarios si así lo desea. Se esperan mejoras en la calidad de la distribución del servicio y mejoras en la atención al cliente.

Con la implementación de la propuesta esperamos que disminuyan notablemente los siguientes aspectos:

- Para mejorar la calidad de los procedimientos en el área de Pre-venta es necesario cumplir con los formatos a la hora de los pedidos para así eliminar de una vez por todas las devoluciones a la empresa.
- Se debe de reestructurar las rutas de visitas en los barrios de Managua, para así no incurrir en gastos innecesarios.
- La empresa Dinant presenta una deficiencia en la facturación de los productos que llegan a brindarles a los clientes, es decir en el llenado de los formatos.
- El personal no está debidamente motivado y capacitado por la empresa.
- Revisión de los formatos cada seis meses por el gerente de producción, el cual decidirá si se debe realizar alguna modificación.

Recomendaciones

- Con la revisión de la propuesta por parte de la gerencia del área de Pre-venta deberá dar una solución viable a la problemática que aquí se presenta y de ser necesario ver las posibles modificaciones que habría que hacerle a la propuesta para que se adecue a lo que la empresa necesita.
- La presente propuesta deberá adecuarse a las necesidades que en este momento presenta el área de pre-venta y sea implementada en el momento más conveniente que así lo desea la empresa.
- De igual manera se quiere agregar como parte de la propuesta que se está brindando a la corporación Dinant que al ser una empresa trasnacional, debería mantener mas al día con lo que respecta a capacitaciones del personal, pues pudimos observar que en el área de pre-venta no parecer ser un factor importante para el servicio de distribución de alimentos que prestan en el departamento de Managua. Ya que hay que capacitar al personal obteniendo una mayor comprensión de sus operaciones. Así como difundir la estructura organizacional, y emplear sus autoridades de mando.
- Utilizar la información que se recaudó para que sean considerados a la hora de toma de decisiones con respecto a la implementación de la propuesta.
- Realizar reuniones periódicas para evaluar como marcha la implementación de la propuesta y de encontrarse dificultades proponer medidas correctivas.
- Difundir los cambios que se harán en el área de Pre-venta siempre y cuando sea aceptada. Ya que es importante informar a los empleados de los cambios que se vayan hacer.
- Tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de empleados y supervisores en conjunto.
- Establecer un sistema de quejas y sugerencias donde los clientes den sus opiniones y que se le de seguimiento a dicho sistema para que los clientes vean que son tomados en cuenta.

Bibliografía

1. Alvares-Moro Onésimo (2011, Marzo 19) *Hay que cuidar a los clientes existentes, incluso a los molestos*. Retribuido de la página Elblogsalmon el 15 de julio del 2011.

<http://www.elblogsalmon.com/>
2. Camisón Cesar, Cruz Sonia, Gonzales Tomas. (2007) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas (edición única): Pearson Prentice Hall*.
3. Cifuentes Daniel (2010, Abril 26) *Como obtener más de tus clientes existentes*. Retribuido de la pagina Escritos x la noche el 18 de Septiembre del 2011.

<http://escritosporlanoche.blogspot.com/>
4. Mancilla Helguero Laura, "Planeación estratégica"; México: Limusa, II Edición: *Learson, 2001*.
5. Steiner George, Planeación Estratégica, (1983 única edición): *Pearson Prentice Hall*.

ANEXOS

Anexo 1: Descripción de productos que se distribuyen.

Pasta de Tomate.



La rojita en presentaciones de 113 y 227 gramos.

Sofrito.



Sofrito hecho con una mayor cantidad de vegetales frescos, exquisitas especias y aceites naturales; incluyendo aceite de oliva virgen. En presentaciones de 113 gramos.

Kétchup



En presentaciones de 113 gramos.

Sopas



Comidas sustanciosas en diferentes variedades como:

- Pollo
- Pollo con Chile Schilo's
- Pollo Oriental
- Camarón
- Camarón con Chile Schilo's
- Camarón Oriental
- Res

Spaguetti.



Spaguetti especial de pasta de Sémola de trigo Durum enriquecido con vitaminas y hierro. En presentaciones de 60 fardos de 200 gramos por paquete.

Chiles.



Elaborado con chiles seleccionados y añejados para lograr un sabor único. En sus diferentes presentaciones:

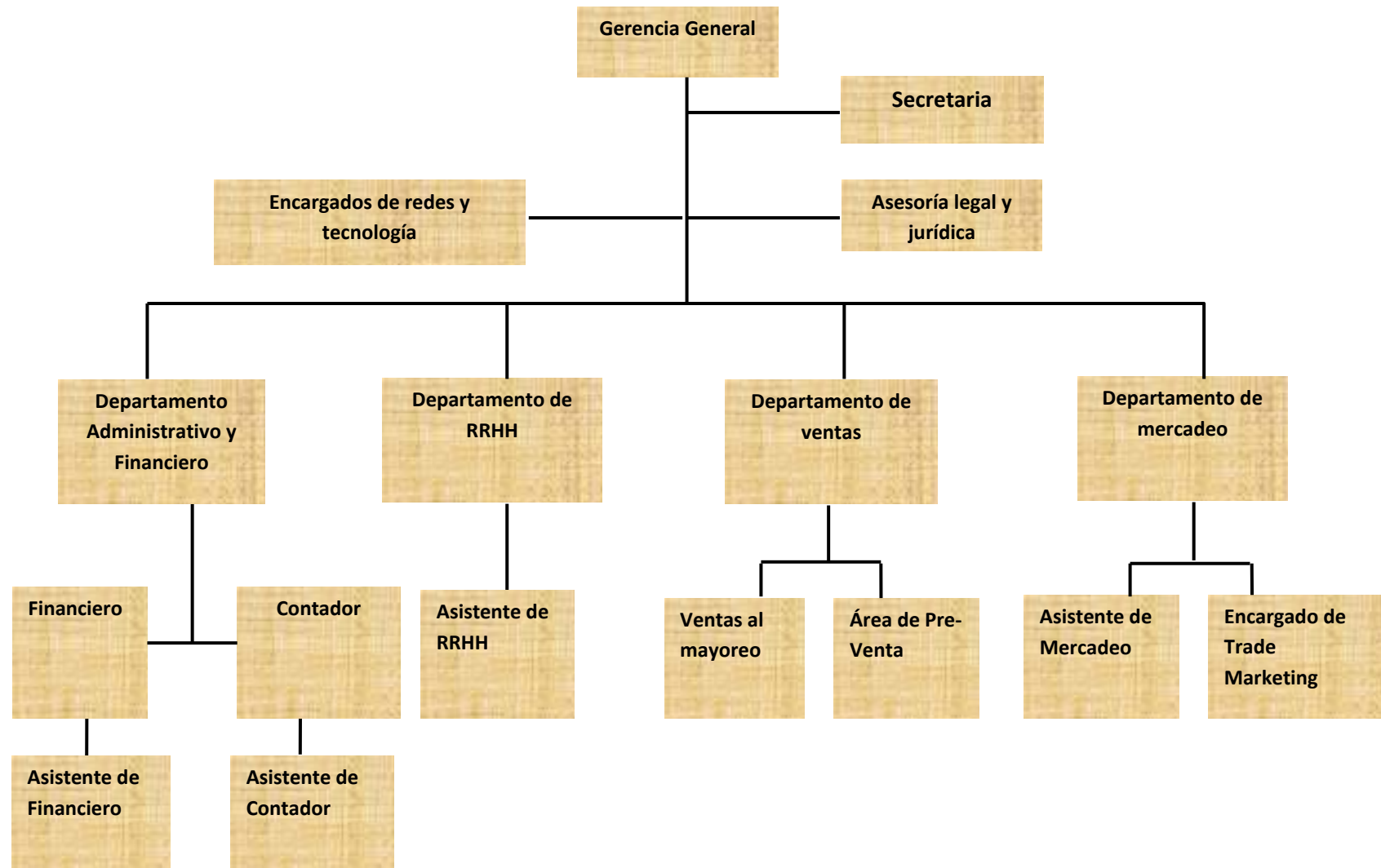
- Tabasco (5.6 y 3 y 16 onzas)
- Jalapeño (5.6 y 3 onzas)
- Habanero (5.6 onzas)

Aceites, Mantecas y Margarinas.



Elaborados con Omega 3. En presentaciones de bolsas de 235 ml, 43 ml, 750 ml. Botellas 32 oz, Galón para los aceites. Presentaciones de 450 gramos para las margarinas. Y presentaciones de: 1/2 libra, 1 libra y 1 kilo para las mantecas

Anexo 2: Organigrama general de la corporación Dinant



Anexo 3: Los 8 pasos a seguir para la metodología del PHVA:

Paso 1: Encontrar el problema. En este paso se debe definir con claridad el problema a resolver, para ello se debe recurrir a toda la información posible para elegir dentro de los problemas considerados al más importante. En este pueden ser de utilidad las herramientas básicas, como el diagrama de Pareto, la hoja de verificación, el histograma, una carta de control o directamente la queja de un cliente interno o externo.

Paso 2: Buscar todas las causas posibles. Al iniciar la búsqueda de las posibles causas del problema, antes de cualquier análisis los miembros del equipo deben preguntarse el porqué de tal problema al menos cinco veces, para que así se centren y profundicen en las verdaderas causas del problema y no en los síntomas.

Paso 3: Investigar cual es la causa o factor más importante. Dentro de todas las posibles causas y factores considerados en el paso anterior, es necesario investigar cual es el más importante, cuáles de ellos son vitales. También se puede hacer un análisis más objetivo utilizando alguna de las siguientes herramientas: el diagrama de Pareto, la estratificación o el diagrama de dispersión o se pueden tomar datos mediante una hoja de verificación (ver anexo 4).

Paso 4: Considerar las medidas remedio. Al considerar las medidas remedio se debe buscar que estas eliminen las causas, de tal manera que se este previniendo la recurrencia del problema, y no considerar acciones que solo eliminen el problema de manera inmediata o temporal.

Paso 5: Poner en práctica las medidas remedios. Acciones correctivas.

Paso 6: Revisar los resultados obtenidos. En este paso se debe verificar si las medidas remedio dieron resultado. Las posibles herramientas a usar en este paso son los histogramas, Pareto, la carta de control, hoja de verificación o una encuesta de clientes. Además, resulta importante evaluar el impacto directo de la solución, ya sea en términos monetarios o sus equivalentes.

Paso 7: Prevenir la recurrencia del mismo problema.

Paso 8: Conclusión. En este último paso se debe revisar y documentar el procedimiento seguido y planear el trabajo futuro.

Anexo 4: Fichas ocupacionales

Departamento: Ventas	Área: Pre-Venta y Ventas al Mayoreo
Nombre del Puesto: Gerente General	Descripción Específica: Función: <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a la Gerencia General de la corporación Dinant informes de resultados, del semestral de trabajo y los presupuestos administrativos y de inversiones, en las fechas estipuladas. • Conocer los puestos de cada área de trabajo. • Determinar los perfiles de los ocupantes. • Realizar la evaluación del desempeño. • Observar y analizar el trabajo que se realiza para después preparar una descripción y especificación del puesto. • Revisar y verificar las conclusiones del análisis del puesto con respecto a sus actividades y deberes. • Dar a conocer las actividades que se llevaran a cabo en cada área de venta.
Descripción Genérica: prepara diversos análisis de puestos de acuerdo a procedimientos y estándares de calidad así como también la toma de dediciones del trabajo a realizar en cada área en las ventas de los productos distribuidos por la corporación Dinant.	
Requisitos de la ocupación: Requisitos intelectuales: 1. Educación: 1.1 Ingeniero de Sistemas, Licenciado en Administración de Empresas, Mercadeo o carreras universitarias afines. 2. Experiencia necesaria: 2.1 Como mínimo 5 años en puestos similares. 2.2 Tener iniciativa e ingenio ya que necesitara tomar decisiones importantes. Requisitos físicos: 1. Físico: 1.1 Buen estado de Salud. 2. Mental: 1.1 Capacidad de trabajo bajo presión. 1.2 Analizar informes provenientes de las demás áreas para tomar decisiones a corto y largo plazo. 3. Visual: 2.1 Concentración visual. 2.2 Destreza o habilidad en manipulación de equipos de trabajo.	

<p>Responsabilidades por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control del personal. 2. Contactos internos y externos. 3. Equipos y Materiales. 4. Manejo del presupuesto de cada área. <p>Condiciones de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser agradable y cómodo. • Buena iluminación y poco ruido. 2. Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno, puesto que no se trabajara con materiales ni equipo que represente algún peligro para el ocupante del cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a sus superiores inmediatos (honduras) a través de informes de cambios o seguimientos de las actividades programadas. • Establecer los periodos de mantenimientos preventivos y correctivos. • Aprobar y recomendar las sanciones a los trabajadores que no realicen su trabajo correctamente. • Aprobar los sueldos, aumentos, incentivos, adelantos de salarios, pago de viáticos y otras formas de remuneración al personal.
<p>Medios de Trabajo:</p> <p>Equipos y herramientas: computadora, impresora, fotocopidora scanner, Internet, teléfono, lápiz, reglas, archivador, escritorio, aire acondicionado, sillas, calculadora, memoria flash, papelería en general.</p>	

Departamento: Venta.	Área: Pre-Venta
Nombre del Puesto: Gerente del área de Pre-venta.	Descripción Específica:
Descripción Genérica: Encargado de la planeación y organización del canal de distribución del área de pre-venta.	Función:
Requisitos de la ocupación: Requisitos intelectuales: 1. Educación: 1.1 Licenciado en Administración de Empresas, Mercadeo, Márquetin y Economía o carreras universitarias afines. 2. Experiencia necesaria: 2.1 Como mínimo 7 años en puestos similares. 2.2 Tener iniciativa e ingenio ya que necesitara tomar decisiones importantes. 2.3 Experiencia en ventas. 2.4 Manejo administrativo del personal. 2.5 Iniciativa en ventas. 2.6 Aptitudes necesarias. Requisitos físicos: 1. Físico: 1.1 Movilización rápida tanto dentro como fuera del centro de trabajo. 1.2 Manejo de vehículos para transportarse. 1.3 Buen estado de salud. 2 Mental: 2.1 Concentración visual. 2.2 Destreza o habilidad contable. 3 Visual: 3.1 Trabajar con equipos informáticos por varias horas. Responsabilidades por: 1. Control del personal. 2. Coordinación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear los puestos de trabajo del área de pre-venta. • Comunicar la toma de decisiones o cambios en el área de pre-venta y el canal de distribución. • Dar a conocer los procesos o actividades que se llevaran a cabo en el área y el canal de distribución. • Encargado de la distribución de bonos o premios en el área de pre-venta. • Informar a sus superiores inmediatos a través de informes de cambios o seguimientos de las actividades programadas. • Orientar la dirección y coordinación de las estrategias, políticas y programas requeridos para manejar el canal de distribución. • Informar a sus superiores, la documentación y requisitos, las situaciones y casos extraordinarios, que estén fuera del alcance de sus facultades y funciones, con sus respectivas recomendaciones. • Aprobar los sueldos, aumentos, incentivos, adelantos de salarios, pago de viáticos y otras formas de remuneración al personal.

<p>3. Manejo de medios de transporte de su área.</p> <p>4. Manejo de autorizaciones de capacitación al personal.</p> <p>.Condiciones de trabajo:</p> <p>1. Ambiente de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser agradable y cómodo. • Buena iluminación y poco ruido. • Buen ambiente de trabajo. <p>2. Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de vida que cubra lesiones en accidentes de tránsito. <p>Es necesario puesto que el encargado de este cargo tendrá que movilizarse de un lugar a otro a cualquier hora del día. Y esto podría representar algún peligro para el ocupante del cargo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de contratación del nuevo personal. • Supervisar directamente los contratos que se hagan a los intermediarios en la distribución del canal.
<p>Medios de Trabajo:</p> <p>Equipos y herramientas: computadora, impresora, Internet, teléfono, lápiz, reglas, archivador, escritorio, aire acondicionado, sillas, calculadora, memoria flash, papelería en general, vehículos asignados.</p>	

Departamento: Ventas.	Área: Pre-venta.
Nombre del cargo: Análisis estadístico.	Descripción Específica: Función: <ul style="list-style-type: none"> Realizar informes de desempeño de puestos de trabajo. Realizar informes de cobertura y nuevos clientes del canal de distribución. Realizar y presentar procesos y flujos de datos que muestran el panorama de las entradas y salidas de las ventas programadas del canal de distribución. Realizar informes de costos del desarrollo del canal de distribución. Realizar los esquemas de actividades y distribución que deben hacerse en el área. Dar a conocer los cambios en las ventas, rutas y planeación de actividades del área. Documentar los procesos que no están planeados y los que incidieron de forma negativa en la distribución de los productos. Participar en cursos específicos de carácter técnico que les permitan evaluar los requisitos de hardware necesarios para la implementación de los sistemas de información a crear.
Descripción Genérica: Encargado del análisis estadístico en ventas, rentabilidad, cobertura y clientes de la empresa.	
Requisitos de la ocupación: Requisitos intelectuales: <ol style="list-style-type: none"> Educación: <ol style="list-style-type: none"> Tener título de Ingeniero estadístico. Experiencia en Estadística Analítica. Poseer conocimientos de informática. Manejo administrativo del personal. Manejo en el desarrollo de sistemas analíticos. Experiencia: <ol style="list-style-type: none"> Constar con una experiencia de 3 años mínimo en cargos anteriores o afines. Evaluación del desempeño de puestos de trabajo. Coordinación de actividades. Aptitudes necesarias. Requisitos físicos: <ol style="list-style-type: none"> Físico: <ol style="list-style-type: none"> Buen estado de salud. Mental: <ol style="list-style-type: none"> Buen desempeño de su puesto. Destreza en su campo. Visual: <ol style="list-style-type: none"> Mantener una salud visual sana puesto que trabajara por largas horas con equipos informáticos. 	

Responsabilidades por:

1. Control estadístico de rutas.
2. Organización y control de los productos que se distribuyen.
3. Brindar la información necesaria para la distribución de los productos del canal.
4. Es responsable por los equipos y materiales que se le proporcione para llevar a cabo su trabajo.

.Condiciones de trabajo:

1. Buen ambiente de trabajo, cómodo y seguro.
2. Ambiente con excelente ventilación e iluminación.
3. Ambiente libre de ruidos y de colores que relajen la vista.

Medios de Trabajo:

Equipos y herramientas: equipos de computo, celular, lápiz, reglas, formatos de venta, memoria flash, papelería en general.

Ocupación: Supervisores de área.	
Rama Económica: Supervisión y estructuración del canal de distribución y personal de pre-venta.	Descripción Específica:
Descripción Genérica: Encargado de la supervisión estructuración y control directo de pre-ventas así como también de la evaluación y control del desempeño del personal del área y del canal.	Función:
Requisitos de la ocupación: <i>Requisitos intelectuales:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en supervisión y control de personal. 2. manejo administrativo del personal. 3. Evaluación del desempeño de puestos de trabajo. 4. Coordinación de actividades. 5. Aptitudes necesarias. <i>Requisitos físicos:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buen desempeño de su cargo. 2. Experiencia y habilidad en su campo. 3. Ejercer su trabajo eficiente mente. <i>Responsabilidades por:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control del personal. 2. Organización del personal. 3. Coordinación de las actividades que ejerce el personal. <i>Condiciones de trabajo:</i> Buen ambiente de trabajo y equipo de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los puestos de trabajo del personal de pre-venta. • Orientar a los subordinados sus tareas a realizar. • Asegurar que el personal cumpla con sus asignaciones y los cambios que puedan haber. • Establecer un horario diario de revisión de formatos.
Medios de Trabajo: Equipos y herramientas: medio de transporte, celular, lápiz, reglas, formatos de venta, memoria flash, papelería en general.	

Ocupación: Responsable de crédito.	
Rama Económica: Coordinación de créditos y apertura de los mismos.	Descripción Específica:
Descripción Genérica: Encargado de la programación, control y seguimiento de las aperturas de créditos.	Función:
<p>Requisitos de la ocupación: <i>Requisitos intelectuales:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en manejo y control de crédito. 2. Aseguramiento de cumplimiento de gestión y cobro. 3. Conocimientos contables. 4. Aptitudes necesarias. <p><i>Requisitos físicos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Buen desempeño de su puesto. 5. Destreza o habilidad en su campo. 6. Buen estado de salud. <p><i>Responsabilidades por:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Control del personal. 8. Organización del personal. 9. Coordinación de las actividades que ejerce el personal. <p><i>Condiciones de trabajo:</i></p> <p>Buen ambiente de trabajo y equipo de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar facturas de crédito. • Programar los cobros a efectuarse diaria y semanalmente. • Realizar informes semanales de seguimientos de crédito. • Gestionar papeleo necesario para acreditaciones. • Mantener informados a supervisores de los créditos de cada cliente del área que corresponda.
<p>Medios de Trabajo:</p> <p>Equipos y herramientas: medio de transporte, celular, lápiz, reglas, formatos de venta, memoria flash, papelería en general.</p>	

Ocupación: Asesoría legal y jurídica	
Rama Económica: Asesor legal	Descripción Específica: Función: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asesoría jurídica. • Gestionar papeleo necesario para acreditaciones. • Mantener informados a su superior de la decisión a tomar.
Descripción Genérica: se encarga de lo legal de la empresa	
Requisitos de la ocupación: <i>Requisitos intelectuales:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abogado con experiencia. 2. Evaluación del desempeño de puestos de trabajo. 3. Aptitudes necesarias. <i>Requisitos físicos:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buen desempeño de su puesto. 2. Destreza o habilidad en su campo. 3. Buen estado de salud. <i>Responsabilidades por:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. información confidencial. <i>Condiciones de trabajo:</i> Buen ambiente de trabajo	
Medios de Trabajo: Equipos y herramientas: medio de transporte, celular, lápiz, reglas, memoria flash, papelería en general.	

Ocupación: Redes y tecnologías	
Rama Económica:	Descripción Específica:
Descripción Genérica: se encarga de las redes y de la tecnología que hay en la empresa.	Función: <ul style="list-style-type: none"> Servicios de mantenimiento tanto de hardware como software.
Requisitos de la ocupación: <i>Requisitos intelectuales:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ing. en sistema o computación. 2. Aptitudes necesarias. 3. Experiencia en su ramo. <i>Requisitos físicos:</i> <ol style="list-style-type: none"> 4. Buen desempeño de su puesto. 5. Destreza o habilidad en su campo. 6. Buen estado de salud. <i>Responsabilidades por:</i> <ol style="list-style-type: none"> 7. Software. 8. Hardware. 9. Redes. <i>Condiciones de trabajo:</i> Buen ambiente de trabajo	
Medios de Trabajo: Equipos y herramientas: medio de transporte, celular, lápiz, reglas, memoria flash, papelería en general.	

Ocupación: Departamento administrativo y Financiero.	
Rama Económica:	Descripción Específica:
Descripción Genérica: - encargado de garantizar la organización de conferencias y talleres de trabajo. - Publicar y difundir la información científica y técnica relacionada con los objetivos de la empresa.	Función: <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen uso de todos los recursos de la empresa. • Mantenimiento de las Instalaciones. • Logística.
Requisitos de la ocupación: <i>Requisitos intelectuales:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ing. en sistema o Administración 2. Aptitudes necesarias. 3. Experiencia en su ramo. <i>Requisitos físicos:</i> <ol style="list-style-type: none"> 4. Buen desempeño de su puesto. 5. Destreza o habilidad en su campo. 6. Buen estado de salud. <i>Responsabilidades por:</i> <ol style="list-style-type: none"> 7. Organización de Conferencias. 8. Publicar Información. 9. Mantenimiento de la Sede. <i>Condiciones de trabajo:</i> Buen ambiente de trabajo	
Medios de Trabajo: Equipos y herramientas: medio de transporte, celular, lápiz, reglas, memoria flash, papelería en general.	

Ocupación: Departamento de RRHH	
Rama Económica:	Descripción Específica:
Descripción Genérica: Se encarga de reclutar al personal que va a laborar en la institución.	Función:
Requisitos de la ocupación: <i>Requisitos intelectuales:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de empresa. 2. Aptitudes necesarias. 3. Experiencia en su ramo. <i>Requisitos físicos:</i> <ol style="list-style-type: none"> 4. Buen desempeño de su puesto. 5. Destreza o habilidad en su campo. 6. Buen estado de salud. <i>Responsabilidades por:</i> <ol style="list-style-type: none"> 7. Calificación de Puestos. 8. Remuneración. 9. Código de Trabajo. <i>Condiciones de trabajo:</i> Buen ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal. • Análisis de Personal (seguimiento y evaluación). • Políticas de desarrollo profesional (Incentivación, capacitación). • Supervisar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales bajo su responsabilidad, estableciendo objetivos operacionales para el logro del objetivo general que persigue la corporación.
Medios de Trabajo: Equipos y herramientas: medio de transporte, celular, lápiz, reglas, memoria flash, papelería en general.	

Anexo 5: Hoja de verificación

Semanas					
Errores	I Semana	II Semana	III Semana	IV Semana	Total
Información errónea de productos inexistentes.	IIII	II	IIIIII	IIII	18
Anotación de productos erróneo.		I	I	II	4
Datos de clientes mal elaborados.	II	IIII II	III	IIIIIIII	19
Incumplimiento en las fechas de entregas.	IIIIIIII	II	IIII II	III	19
Traslado de pedidos equivocados a bodega.	IIIIIIII	IIII	III	IIIIIIII	25
Entrega de pedidos equivocados a clientes.		II	III	I	6
Repetición de rutas de Distribución del producto.	III IIIII	IIII	IIII II	IIIIIIIIII	31
Mala fijación de fechas de entregas.	II		IIII I	III	10
Devolución de productos	IIIIII	IIII	IIIIIIII	I	20

Anexo 6: Formato actual de solicitud de oferta de productos del canal de distribución de la corporación Dinant.



Solicitud de Oferta de Productos

Datos del cliente:

Nombre: _____

Apellidos: _____

Dirección Domiciliar: _____

Dirección del Negocio: _____

Cedula de Identidad: _____

Teléfono Convencional: _____

Celular: _____

Vendedor: _____

Ruta: _____

Cantidad	Descripción	Precio	Total

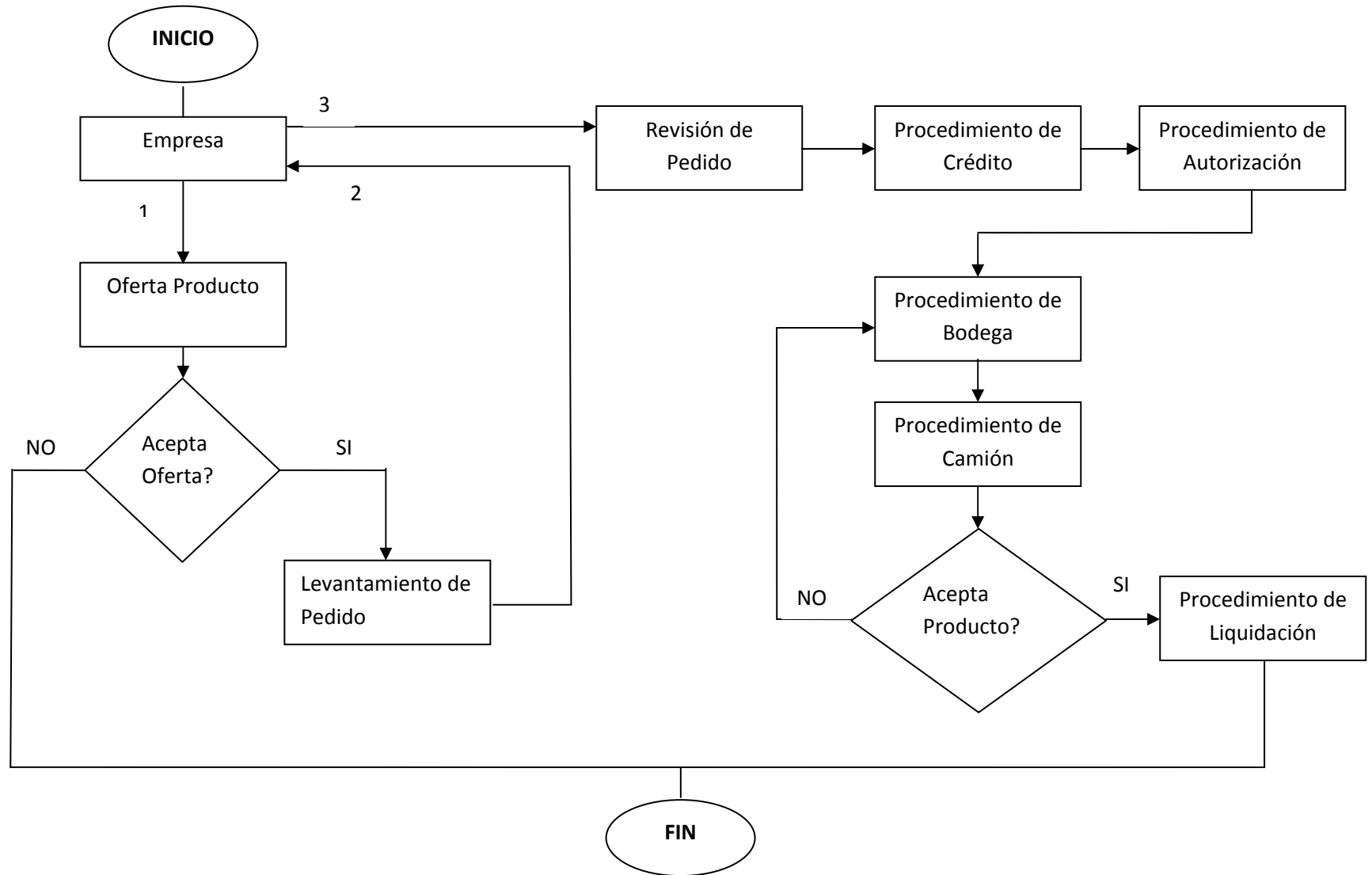
Nota: Este formato es única y exclusivamente para solicitud de oferta de productos estrictamente de contado.

Firma del Vendedor

Firma del supervisor

Firma del Solicitante

Anexo 7: Flujo oferta de producto



Anexo 8: Formato propuesto de levantamiento de pedidos para la corporación Dinant.

		Área:		
		Fecha de Pedido:		
Fecha de Entrega				
Del día		Al día		Del mes
Dirección donde quiere ser llevado el pedido:				
Nombre del lugar o empresa:			Datos del vendedor	
Persona a contactar:			Cargo:	
Domicilio:			Ruta:	
Municipio			Municipio:	
Teléfono:		Fax:		I.D de Vendedor:
Dirección entrega domicilio particular				<input type="checkbox"/>
Adjunto hoja con datos de otras direcciones de entrega				<input type="checkbox"/>
Dirección de entrega lugar de trabajo				<input type="checkbox"/>
Nota: Se considera como domicilio empresas ubicadas entre plantas o pisos superiores.				
Datos del Pedido:				
Cantidad	Referencia	Descripción	Precio	Total
Observaciones:				
Datos de Facturación del Cliente			Información de Entrega	
Nombre y Apellidos:			Revisado por:	
Domicilio:			Autorizador por:	
Cargo o Responsabilidad:			# de Autorización:	
Departamento o Municipio:			Firma:	
Teléfono:		Correo:		
Formas de Pago				
De contado				<input type="checkbox"/>
Al crédito				<input type="checkbox"/>
Nota: Para pedidos cuyo importe sea mayor de \$500.00 córdobas se deja un depósito del 50% del monto a pagar.				

Anexo 9: Formato propuesto de crédito para productos ofertados en el canal de distribución de la corporación Dinant



Solicitud de Crédito

Datos del Cliente			
Nombre de la Empresa o Negocio			Antigüedad
Nombre del Propietario			Cedula I.D
Estado Civil		Sexo	
		F <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>
Dirección cliente			
Dirección empresa o negocio			
Teléfono	Ext.	E-Mail	
Días de atención		Horario de atención	
Información para apertura de Crédito			
Fecha de solicitud		Fecha de aprobación	
Responsable de crédito		Nº de I.D	Firma
Crédito inicial	Renovación	Forma de pago	Moneda
Si () No ()	Si () No ()	Semanal () Quincenal () Mensual ()	\$US () C\$ ()
Información exclusiva para la empresa			
Aprobación de Crédito		Responsable de aprobación	Nº de I.D.
Si () No ()			
Monto aprobado		Tiempo de validación	Nº de código
		3 meses () 6 meses () más de 1 año ()	
Nº de apertura	Revisado por		Firma y sello de aprobación
Observaciones			


Garantía

Yo _____ente autorizado y certificado por la corporación Dinat S.A certifico que la información aquí plasmada es veraz y cumple con los requisitos estipulados para otorgar un crédito, por lo que me responsabilizo como velador de los intereses de la empresa en que los datos suministrados y observados son correctos.

Nombre y Apellidos del cliente _____

Firma del Cliente _____

Anexo 10: Formato propuesto de bodega para pedidos ofertados en el canal de distribución de la corporación Dinant.

		Nº de Pedido:	
		Fecha de Pedido:	
Municipio:		Cliente:	
Dirección:		Teléfono:	
Despacho a:			
Encargado:		Supervisado por:	
Datos de bodega			
Cantidad	Referencia	Descripción	Precio
Valor total del Pedido:			\$
Forma de pago			
	\$US dólar	\$Córdoba	
Crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Contado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Transacción bancaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Información de producto			
	Unidad	Liquido	Paquete
Producto caja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto bolsón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto galón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto hermético plástico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto menudeo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de despacho:	Encargado de bodega:	Firma:	
Firma de cliente:	Nombre de vendedor:	Firma:	
Nº de camión:	Conductor de camión:	Firma:	
Revisado por:		Ruta:	



Anexo 11: Solicitud de Pedido DINANT DE NICARAGUA

Información General

Nombre del Cliente: _____

Profesión u oficio _____ Estado Civil _____

Identidad No. _____ Teléfonos _____

Nombre del Negocio _____

Dirección del Negocio _____

Nombre del Cónyuge _____

Identidad No. _____

Referencias Comerciales

Nombre de la Institución _____

Dirección _____ Tel. _____

Nombre de la Institución _____

Dirección _____ Tel. _____

Referencias Personales

Nombre _____

Parentesco _____

Dirección _____

Tel. _____

Nombre _____

Parentesco _____

Dirección _____

Tel. _____

Uso Exclusivo de la Empresa

Supervisión del negocio

Fecha de la visita _____

Magnitud del negocio: Débil

Mediano

Sólido

Supervisado por

Dirección Exacta

Observaciones

Resolución del Crédito

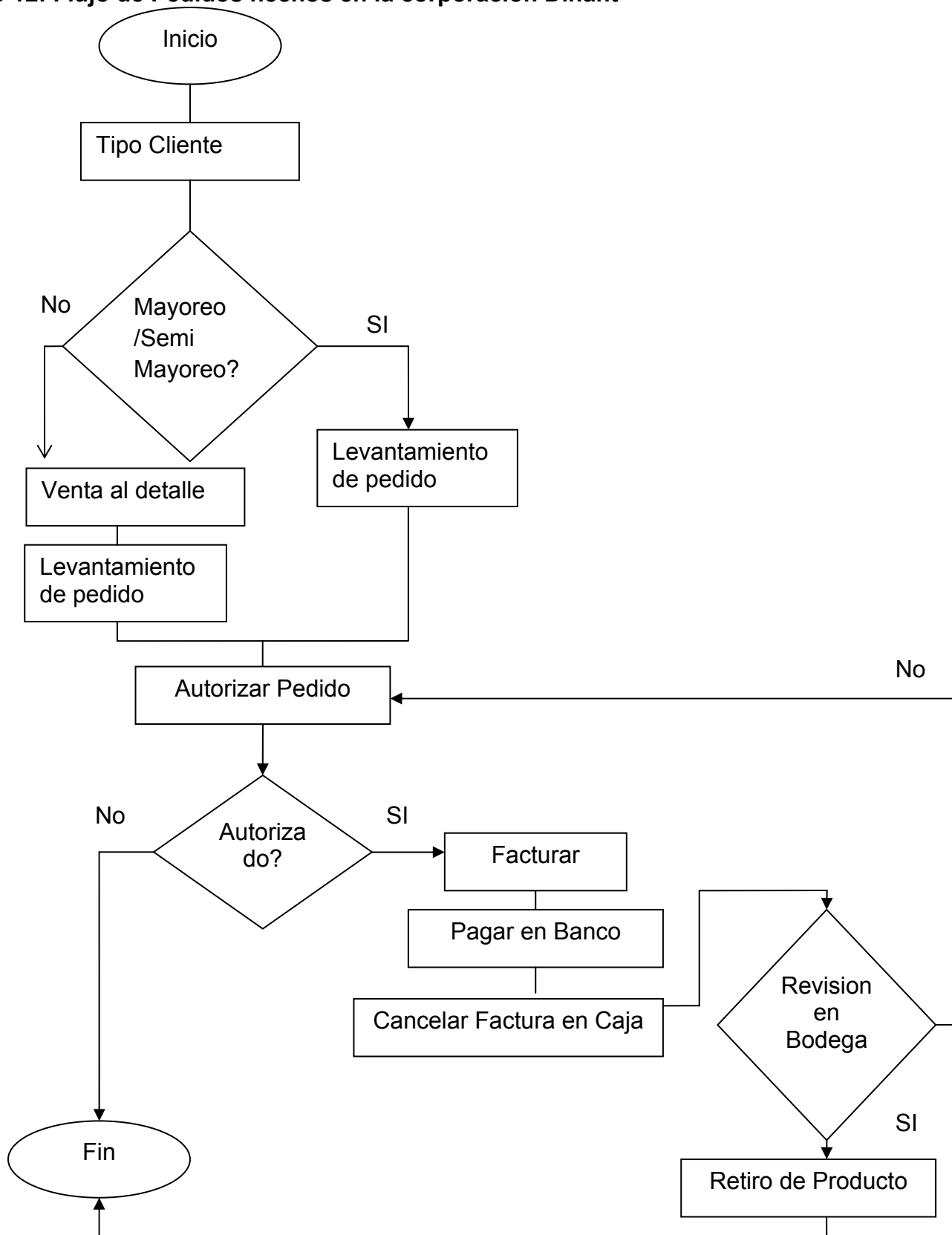
Crédito Aprobado: Si () () Hasta por:

Observaciones

Firma cliente _____, fecha _____

Yo _____ Vendedor de dinat S.A certificado que la información aquí plasmada es veraz y cumple con los requisitos estipulados para otorgar un crédito, por lo que me responsabilizo como velador de los intereses de la empresa en que los datos suministrados y observados son correctos.

Anexo 12: Flujo de Pedidos hechos en la corporación Dinant



Anexo 13: Formato propuesto de levantamiento de pedidos hechos en la corporación Dinant.

		Área:																						
		Fecha de Pedido:																						
Fecha de Entrega																								
Del día		Al día		Del mes																				
Dirección donde quiere ser llevado el pedido:																								
Nombre del lugar o empresa:			Datos del vendedor																					
Persona a contactar:			Cargo:																					
Domicilio:			Ruta:																					
Teléfono:		Fax:		I.D de Vendedor:																				
Dirección entrega domicilio particular				<input type="checkbox"/>																				
Adjunto hoja con datos de otras direcciones de entrega				<input type="checkbox"/>																				
Dirección de entrega lugar de trabajo				<input type="checkbox"/>																				
Pedido recogido personalmente				<input type="checkbox"/>																				
Nota: Se considera como domicilio empresas ubicadas entre plantas o pisos superiores.																								
Datos del Pedido:																								
Cantidad	Referencia	Descripción	Precio	Total																				
Observaciones:																								
Datos de Facturación del Cliente			Información de Entrega																					
Nombre y Apellidos:			Revisado por:																					
Domicilio:			Autorizador por:																					
Cargo o Responsabilidad:			# de Autorización:																					
Departamento o Municipio:			Firma:																					
Teléfono:		Correo:																						
Formas de Pago																								
De contado				<input type="checkbox"/>																				
Al crédito				<input type="checkbox"/>																				
Cuenta de Banco (solo 20 dígitos)		<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>																						
Nota: Para pedidos cuyo importe sea mayor de \$500.00 córdobas se deja un depósito del 50% del monto a pagar.																								

Anexo 14: Formato propuesto de bodega para pedidos hechos en la corporación Dinant

		Nº de Pedido:	
		Fecha de Pedido:	
Municipio:		Cliente:	
Dirección:		Teléfono:	
Despacho a:			
Encargado:		Supervisado por:	
Datos de bodega			
Cantidad	Referencia	Descripción	Precio
Valor total del Pedido:			\$
Forma de pago			
	\$US dólar	\$Córdoba	
Crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Contado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Transacción bancaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Información de producto			
	Unidad	Liquido	Paquete
Producto caja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto bolsón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto galón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto hermético plástico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto menudeo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de despacho:	Encargado de bodega:		Firma:
Firma de cliente:	Nombre de Vendedor:		Firma:
Revisado por:		Encargado de Ruta:	


Anexo 15: Formato propuesto de planes de control de personal en el canal de distribución para vendedores del área de Pre-venta.

Área o División:		Nº serie:			
Fecha:		Ruta:			
Realizado por:		Revisado por:			
Objetivo:					
Estrategia:					
Frecuencia de medición:					
<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Temporada					
Procedimientos y parámetros a medir					
Parámetros	Eficacia	Disponibilidad	Amabilidad	Productividad	Total
Procedimientos					
Ofrecimiento de los diferentes producto.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Información brindada a los clientes.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Levantamiento de pedido.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Revisión de pedido.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Trato con los clientes.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Observaciones:					
Nombre del Vendedor:				Firma:	
() M: mala () B: buena () E: excelente					
Nota: son las referencias con las que se dan las clasificaciones de los parámetros.					

Formato propuesto de planes de control de personal en el canal de distribución para créditos del área de Pre-venta.

Área o División:		Nº serie:			
Fecha:	Nº de identificación:				
Realizado por:	Revisado por:				
Objetivo:					
Estrategia:					
Frecuencia de medición: <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Temporada					
Procedimientos y parámetros a medir					
Parámetros	Eficacia	Disponibilidad	Amabilidad	Productividad	Total
Procedimientos					
Revisión de hojas de datos de clientes.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Creación de códigos únicos y clasificación de tipo de cliente.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Autorización y aprobación de crédito.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Revisión de crédito.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Trato con los clientes.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Observaciones:					
Nombre de responsable de crédito:			Firma:		
() M: mala () B: buena () E: excelente					
Nota: son las referencias con las que se dan las clasificaciones de los parámetros.					

Formato propuesto de planes de control de personal en el canal de distribución para bodega del área de Pre-venta.

Área o División:				Nº serie:	
Fecha:		Ruta:		Nº de Camión:	
Realizado por:			Revisado por:		
Objetivo:					
Estrategia:					
Frecuencia de medición:					
<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Temporada					
Procedimientos y parámetros a medir					
Parámetros	Eficacia	Disponibilidad	Amabilidad	Productividad	Total
Procedimientos					
Revisión de hojas de pedidos y sus existencias.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Revisión de estado y manejo del pedido	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Aseguramiento de entrega de facturas a los encargados de camión.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Verificación por encargados de camión que los pedidos estén en orden.	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Entrega a encargados de bodegas copia de facturas de pedidos vendidos	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	()M ()B ()E	
Observaciones:					
Nombre de encargado de bodega:				Firma:	
() M: mala () B: buena () E: excelente					
Nota: son las referencias con las que se dan las clasificaciones de los parámetros.					